Office de la langue française

Rapport annuel 2000-2001

LES PUBLICATIONS DU QUÉBEC

Québec

Ce rapport a été rédigé à
l'Office de la langue française.

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1500D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec) G1N 2E5

Dépôt légal — 2001
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-551-19500-4
ISSN 0707-1795
© Gouvernement du Québec, 2001
Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction, même partielles, sont interdites
sans l'autorisation des Publications du Québec.

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

Conformément à la Charte de la langue française (L.R.Q., c. C-11, art. 119), je suis heureuse de vous transmettre le rapport des activités de l'exercice 2000-2001 de l'Office de la langue française. Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités de l'Office et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française,

Diane Lemieux

Québec, octobre 2001

102-01736/

Madame Diane Lemieux
Ministre responsable de l'application
de la Charte de la langue française
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Ministre,

Conformément aux dispositions de l'article 119 de la Charte de la langue française, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport des activités de l'Office de la langue française au 31 mars 2001.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

La présidente,

Nicole RENÉ

Montréal, août 2001

Madame Nicole René
Présidente
Office de la langue française
Montréal

Madame la Présidente,

Pour donner suite au mandat de vérification interne qui a été confié au Service de la recherche et des ressources documentaires de l'Office de la langue française, nous avons examiné le contenu du rapport annuel de gestion de l'Office de la langue française pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2001. Notre examen a consisté à organiser l'information selon les objectifs poursuivis dans le plan d'action annuel, à nous assurer que les résultats présentés sont cohérents et corroborés par d'autres sources (par exemple, le Plan de développement triennal 1998-2001, le tableau de bord et autres documents), à participer au comité de lecture et à fournir des commentaires.

Nous sommes en mesure de conclure que les résultats présentés ainsi que les explications connexes du Rapport annuel de gestion 2000-2001 de l'Office nous paraissent plausibles.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, nos salutations distinguées.

Le chef du Service de la recherche et des ressources documentaires,

Pierre Bouchard

Montréal, août 2001

Table des matières

Rapport de la présidente 13

Première partie
Office de la langue française 17

1.1- Mission 17
1.2- Organisation 17
1.3- Corps administratif 17
A. Direction de la francisation 17
B. Direction des services linguistiques 17
C. Direction de l'information et de l'administration 18
1.4- Organigramme 18
1.5- Ressources humaines 18
1.5.1 Développement des ressources humaines 19
1.5.2 Dotation et mobilité 19
1.5.3 Accès à l'égalité 19
1.5.4 Protection des renseignements personnels 20
1.5.5 Programme d'aide aux employés 20
1.5.6 Reconnaissance du travail 20
1.5.7 Nouvelles conventions collectives 20
1.6- Ressources financières et matérielles 20
1.6.1 Ressources financières 20
1.6.2 Ressources matérielles 21

Deuxième partie
Cadre de gestion 23

2.1- Vers une nouvelle philosophie de gestion 23
2.2- Valeurs organisationnelles de l'Office 23
2.3- Orientations stratégiques 24
2.4- Suivi de gestion 24
2.5- Évaluations des programmes, des produits et des services de l'Office 24
2.6- Politique linguistique de l'Office 25

Troisième partie
Réalisations de l'Office 29

Orientation 1 29
Objectif 1.1 29
Objectif 1.2 30
Objectif 1.3 30
Orientation 2a 31
Objectif 2.1 31
Objectif 2.2 31
Objectif 2.3 32
Orientation 2b 32
Objectif 2.4 32
Orientation 3 33
Objectif 3.1 33
Objectif 3.2 35
Orientation 4 36
Objectif 4.1 36
Objectif 4.2 36
Orientation 5 37
Objectif 5.1 37
Objectif 5.2 38
Orientation 6 39
Objectif 6.1 39
Orientation 7 40
Objectif 7.1 40
Objectif 7.2 40
Objectif 7.3 41
Objectif 7.4 41
Objectif 7.5 41
Objectif 7.6 41
Objectif 7.7 42
Orientation 8 42
Objectif 8.1 42
Objectif 8.2 44

Annexes

Annexe I Entreprises et organismes qui ont reçu une aide financière de l'Office dans le cadre de son programme d'aide financière aux milieux de travail de 10 à 49 personnes 45

Annexe II Entreprises et organismes qui ont reçu une aide financière de l'Office dans le cadre de son programme de subventions pour la francisation des technologies de l'information dans les PME 47

Membres de l'Office

Mesdames Nicole René, présidente
Denise Deshaies
Nunzia Iavarone

Messieurs Fernand Daoust
Gilles Dulude
Michel Grant
Colin Longpré

Rapport de la présidente

L'Office de la langue française a pour mission de généraliser l'utilisation du français au travail, aussi bien dans l'Administration que dans les entreprises, et de conduire la politique québécoise en matière de recherche linguistique et terminologique. Pour remplir cette mission, l'Office se doit d'intervenir sur plusieurs fronts. Dans son Plan de développement triennal 1998-2001, qui se termine par ce rapport annuel de gestion, l'Office avait, entre autres, misé sur la francisation des technologies de l'information, sur la gestion des retards dans la francisation des entreprises et des organismes de l'Administration ainsi que sur la démocratisation de la terminologie française.

Les résultats obtenus au cours de ces trois exercices et, plus particulièrement ceux du dernier exercice qui s'est terminé le 31 mars 2001, sont marquants et, nous le verrons, pavent la voie à une nouvelle ère. En effet, les travaux que nous avons réalisés et les interventions que nous avons faites dans le domaine des technologies de l'information ont contribué à mieux asseoir le statut du français en la matière. En tenant pour acquis que, dans les milieux de travail, les produits informatiques doivent au moins être disponibles en français, lorsqu'ils existent dans cette langue, l'Office a consacré beaucoup d'efforts à l'augmentation de l'offre de produits informatiques en français. Il s'est de plus donné les moyens d'évaluer la qualité technolinguistique des logiciels en français, plus particulièrement le degré de respect du français et la compatibilité de la version française d'un logiciel avec la version en d'autres langues. L'expertise ainsi développée par l'Office est maintenant reconnue non seulement par les milieux de travail qui ont à franciser leur informatique, mais aussi par des concepteurs et d'autres spécialistes du domaine. Il reste donc à vérifier si ces travaux ont un impact réel sur la possibilité de travailler en français pour le travailleur utilisateur. Les recherches actuellement en cours devraient nous permettre de répondre, du moins en partie, à cette question et de moduler nos interventions en conséquence.

L'Office a déployé beaucoup d'efforts au cours du dernier exercice afin de réduire les retards dans le processus de francisation des entreprises. En effet, il a réussi à inscrire la plupart des entreprises qui, depuis un certain nombre d'années, n'avaient pas satisfait à leurs obligations ou qui, étant donné une conjoncture économique favorable, venaient de voir le jour, ce qui, au cours des trois derniers exercices, s'est traduit par une croissance sans précédent de 24 % du nombre d'inscriptions de nouvelles entreprises auprès de l'Office. En outre, ce dernier a eu à mettre sur pied une opération visant à joindre quelque 2500 entreprises certifiées depuis au moins trois ans, afin qu'elles produisent, conformément à l'article 146 de la Charte, « un rapport sur l'évolution de l'utilisation du français dans l'entreprise ». Compte tenu des circonstances, la hausse de 11,4 % du nombre d'entreprises certifiées, sur une période de trois ans, est certainement digne de mention. Enfin, les actions de redressement menées auprès des entreprises dont le programme de francisation est en cours depuis plus de dix ans ont porté des fruits non négligeables : la situation de quelque 35 % des entreprises visées ayant progressé de façon importante au cours du dernier exercice.

Quant aux efforts consacrés à la généralisation du français dans l'Administration, ils ont donné des résultats que nous qualifierions de mitigés. L'ensemble des plans de services en français demandés aux organismes de santé reconnus en vertu de l'article 29.1 (n^{bre} : 57) ont été présentés, et 82 % de ces derniers ont reçu l'approbation des membres de l'Office. Les ministères et organismes gouvernementaux ayant soumis un projet de politique linguistique (n^{bre} : 74) ont obtenu l'avis de l'Office. Par ailleurs, nous devons rappeler que, malgré une certaine progression du français dans les technologies de l'information au sein des ministères et des organismes gouvernementaux, seulement 34 % des versions d'AutoCAD sont en français et que 33,5 % des banques de données nominatives ne respectent toujours pas les caractéristiques du français (accent, cédille, tréma etc.).

Le respect des droits des consommateurs a aussi orienté certaines des interventions menées par l'Office, plus particulièrement celles touchant la langue des films DVD, des appareils électroménagers, des jeux électroniques et des produits informatiques. Ces interventions sectorielles n'ont pas encore donné tous les résultats attendus, mais grâce à la collaboration du Conseil québécois du commerce de détail (CQCD), des gains considérables ont été enregistrés et d'autres ne sauraient tarder.

L'Office a également fait d'importants efforts pour promouvoir le français. Des campagnes de promotion ont été réalisées, notamment à l'intention des petites entreprises, pour les inciter à franciser leurs outils informatiques, ainsi que des commerces de gros et des détaillants du secteur des produits électroniques. Ces

efforts ont trouvé leur aboutissement dans la Francofête où plusieurs «bons coups » ou réalisations exemplaires ont été soulignés par des « Mérites » (Mérites du français) ou des prix (prix Camille-Laurin et prix Jacques-Bouchard) fort appréciés de leurs récipiendaires. La Francofête a aussi été l'occasion de plusieurs manifestations publiques où la population québécoise était invitée à souligner sa volonté et son plaisir de vivre en français.

Enfin, outre qu'il a connu des succès en matière de statut du français, l'Office est particulièrement fier d'avoir réussi, avec l'aide de Sémantix, à diffuser gratuitement dans Internet *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT). Cette banque de terminologie a, depuis le 18 septembre 2000, été consultée au fil des jours par plus de 120 000 personnes. La population québécoise, les différents milieux de travail (entreprises et organismes de l'Administration) et les spécialistes de la langue peuvent ainsi avoir recours sans frais à une banque de près de 3 000 000 de termes dont un grand nombre appartiennent aux quatre grands secteurs prioritaires de l'Office : les technologies de l'information, les sciences de la santé, le tronc commun de gestion et l'industrie automobile. Cette démocratisation de la terminologie, il faut le souligner, déborde les frontières québécoises. En effet, elle permet à toute la francophonie, voire au monde entier, de reconnaître les efforts du Québec en matière de langue et à tous les utilisateurs du français d'en profiter. Un service d'assistance terminologique gratuit (@ssisterme) permet aussi aux usagers québécois d'obtenir rapidement la réponse à leurs questions lorsqu'ils ne trouvent pas, dans le GDT, les termes qu'ils cherchent. En fait, tout cela résulte d'un choix stratégique fait par l'Office en vue de recentrer ses activités terminologiques autour de la production et de la diffusion du GDT, de façon à en faire l'outil de référence par excellence au Québec, voire dans la francophonie.

Toutes ces réalisations méritent d'être soulignées : elles ont à coup sûr contribué à améliorer la généralisation du français au Québec. Cependant, tous les objectifs poursuivis n'ont pas été atteints. C'est d'ailleurs dans ce contexte que l'Office a, à plusieurs reprises, fait connaître à la Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française son évaluation de la situation linguistique québécoise et exprimé ses préoccupations pour une intervention plus efficace en matière de francisation et d'aménagement du corpus linguistique. Ainsi, il a démontré aux commissaires la nécessité de responsabiliser les employeurs quant aux mesures à prendre pour assurer le respect du droit des travailleurs de travailler en français et de renforcer la participation et l'action des travailleurs, syndiqués et non syndiqués, au sein des comités de francisation. De plus, il n'a pas manqué de rappeler aux commissaires que les milieux de travail constituent le seul véritable lieu d'intégration linguistique des adultes immigrants allophones.

L'Office a aussi insisté sur le rôle important que devraient jouer différents ministères et organismes en matière de francisation du Québec. Il a, entre autres, cherché à sensibiliser les commissaires au fait que le ministère de l'Éducation devrait travailler à offrir une formation en français mieux adaptée aux besoins de ses clientèles, plus particulièrement en enseignant la terminologie française propre à la spécialité des élèves inscrits en formation technique et professionnelle et en utilisant pour l'enseignement la version française des logiciels. De plus, il continuera à soutenir l'action du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI), responsable de la francisation des nouveaux arrivants, en informant la direction des entreprises qui embauchent des travailleurs ayant des besoins de formation en français, des moyens mis à leur disposition pour répondre à ces besoins.

Enfin, l'Office a saisi la Commission des États généraux d'une demande en constante progression touchant la qualité du français et qui, en conséquence, a des incidences sur la recherche terminologique et linguistique. La maîtrise et la qualité de la langue demeurant toujours une grande préoccupation des Québécois et des Québécoises, il faudrait pouvoir consacrer plus d'efforts pour répondre à leurs besoins. À cet égard, il y aurait lieu de développer des outils adéquats comme une banque de terminologie toujours mieux adaptée aux besoins des usagers et une banque de données linguistiques souvent réclamée, d'orienter l'usage du français au Québec, par exemple, dans l'enseignement professionnel et technique et la rédaction de textes émanant de l'Administration et de chercher à rendre attrayante la réalité linguistique québécoise pour enrayer la méfiance des étrangers et des immigrants envers le français du Québec et à rassurer les Québécois et les Québécoises sur la nature de leur langue de façon à augmenter leur sentiment de fierté envers celle-ci.

L'exercice 2000-2001coïncide avec la fin du Plan de développement triennal 1998-2001 qui a été marqué par le bilan sur la situation de la langue française. À compter du prochain exercice, nous amorcerons le nouveau Plan stratégique en matière de politique linguistique 2001-2004 avec comme arrière-fond les recommandations de la Commission des États généraux et l'implantation du processus de modernisation de la gestion publique prévue dans la Loi sur l'administration publique.

La modernisation de la gestion publique qui découle de l'adoption de la Loi sur l'administration publique aura sûrement des incidences sur les actions de l'Office, notamment par l'accent mis sur la qualité

des services offerts aux citoyens. D'ailleurs, le Plan stratégique en matière de politique linguistique 2001-2004 constitue une première manifestation de ce réalignement qui aura pour conséquence la nécessité de travailler à partir d'axes d'intervention connus et d'effectuer un suivi serré des actions entreprises à l'aide des indicateurs de performance que nous utilisions déjà et qui ont été adaptés aux nouvelles orientations triennales. Ces indicateurs faciliteront la reddition de compte annuelle prévue dans la loi.

Au cours des prochains exercices, l'Office devra relever plusieurs défis. Entre autres, il aura à continuer le travail visant à régulariser la situation du plus grand nombre possible d'entreprises en programme depuis plus de dix ans et à innover de manière à redynamiser la francisation au sein des différents milieux de travail. À cette fin, il devra chercher à se faire encore plus d'alliés parmi les employeurs et à mieux utiliser le regard critique des travailleurs représentés au sein des comités de francisation. Il aura à multiplier ses actions visant la protection du consommateur pour que celui-ci ait accès à des produits et à des services en français, et à intervenir auprès des commerçants, des distributeurs et des fabricants pour qu'ils s'acquittent de leurs devoirs à cet égard. Il devra aussi amener les ministères et les organismes gouvernementaux à rendre le plus rapidement possible leurs banques de données nominatives conformes aux caractéristiques du français et à tisser de plus en plus de liens avec le milieu de la formation professionnelle pour un accroissement de la formation en français de qualité, notamment par l'enseignement de la terminologie française appropriée. Enfin, il aura à relever un important défi pour améliorer l'instrumentation terminologique et la qualité du français. Il aura, entre autres, à travailler avec encore plus de vigueur à l'établissement et à la valorisation de la norme du français à promouvoir au Québec. Il devra poursuivre la réflexion autour de cette norme, mettre à jour les différentes politiques existantes et en assurer la diffusion auprès des personnes intéressées. Enfin, il aura à réaliser un projet qui nous tient à cœur, soit l'élaboration et la diffusion d'une banque de données linguistiques qui a souvent été réclamée.

En terminant, il nous importe de souligner que, pour les réalisations dont nous venons de faire état, nous sommes redevables aux membres du conseil de l'Office de leur dévouement incessant ainsi qu'à tout le personnel de l'organisme qui a mis quotidiennement ses compétences au service de la cause du français.

Nicole RENÉ
Montréal, le 17 août 2001

Première partie
Office de la langue française

1.1- Mission

L'Office de la langue française est un organisme gouvernemental dont la mission est tracée par la Charte de la langue française et les règlements qui en guident l'application. L'article 100 de la Charte précise que l'Office est institué pour « définir et conduire la politique québécoise en matière de recherche linguistique et de terminologie et pour veiller à ce que le français devienne, le plus tôt possible, la langue des communications, du travail, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises ».

En vertu de la loi, il a la responsabilité de s'assurer de la généralisation de l'usage du français et d'adopter une politique québécoise en matière de recherche linguistique et terminologique en établissant des programmes de production, de diffusion et d'assistance linguistiques et terminologiques, en instaurant un programme de recherches liées à l'implantation du français, en normalisant et diffusant les termes et expressions qu'il approuve et en instituant des commissions linguistiques auprès des ministères et organismes. Il doit, de plus, approuver les programmes de francisation élaborés par les entreprises, suivre leur application et délivrer des certificats de francisation.

Ses autres responsabilités consistent à administrer les examens de français que doivent passer certains candidats à l'admission aux ordres professionnels, à trancher des litiges concernant l'exigence de la connaissance d'une langue autre que la langue officielle pour accéder à un emploi ou à un poste (responsabilité qui a été modifiée par l'entrée en vigueur de la loi modifiant la Charte de la langue française [L.Q. 2000, ch. 57, sanctionnée le 20 décembre 2000]), à reconnaître les sièges sociaux et les centres de recherche susceptibles de faire l'objet d'une entente particulière, à approuver les mesures, les critères et les modalités de vérification de la connaissance de la langue officielle pour assurer que les organismes et services reconnus en vertu de l'article 29.1 offrent des services en français. Enfin, l'Office participe, dans le cadre de la coopération internationale, aux travaux des divers organismes internationaux et il gère les principales ententes de coopération dans le domaine linguistique et terminologique de même que dans le domaine du traitement informatique des langues.

1.2- Organisation

L'Office de la langue française est constitué d'une entité collégiale formée de sept membres dont la présidente de l'organisme, qui approuvent les orientations de l'Office. Ses membres assument la responsabilité de l'ensemble des activités officielles concernant la francisation ainsi que la normalisation et la recommandation terminologiques. Ils ont aussi la responsabilité de rendre des décisions en vertu de l'article 46 de la Charte de la langue française relativement au fait, pour certains employeurs, d'exiger la connaissance d'une autre langue que la langue officielle pour accéder à un emploi (responsabilité qui a été modifiée par l'entrée en vigueur de la loi modifiant la Charte de la langue française [L.Q. 2000, ch. 57, sanctionnée le 20 décembre 2000]).

1.3- Corps administratif

Le corps administratif de l'Office est constitué de trois directions : la Direction de la francisation, la Direction des services linguistiques et la Direction de l'information et de l'administration.

A. Direction de la francisation (DF)

Cette direction a pour mandat d'assurer la francisation des milieux de travail, notamment les entreprises qui emploient 50 personnes ou plus et les organismes de l'Administration. Elle coordonne les interventions dans les technologies de l'information. Elle recommande l'approbation des mesures que doivent adopter les organismes reconnus en vertu de l'article 29.1 (ceux qui fournissent des services à une population en majorité non francophone), elle administre un programme de subventions à l'intention des centrales syndicales, un programme d'aide financière aux entreprises qui emploient de 10 à 49 personnes et un programme de subventions ayant comme objectif la francisation des technologies de l'information dans les PME.

B. Direction des services linguistiques (DSL)

Le rôle de cette direction est de mener la recherche linguistique et d'élaborer les produits et les services linguistiques et terminologiques nécessaires à l'implantation du français. Elle est notamment responsable de la gestion et de la mise à jour du *Grand diction-*

naire terminologique. La DSL est aussi responsable de la description des travaux à réaliser, de l'évaluation des projets soumis en ce qui concerne la production et la diffusion de la Banque de terminologie du Québec. Elle est chargée de la normalisation linguistique et terminologique ainsi que de l'assistance terminologique en vue de promouvoir l'utilisation et la qualité du français auprès des différents publics visés par la Charte. La direction s'est vu confier le secrétariat général du Réseau international francophone d'aménagement linguistique (Rifal), nouvellement créé à l'Agence intergouvernementale de la Francophonie par la fusion du Réseau international de néologie et de terminologie (Rint) et du Réseau international des observatoires de l'inforoute et du traitement informatique des langues (Riofil).

C. Direction de l'information et de l'administration (DIA)

Cette direction est responsable des communications internes et externes; elle joue à cet égard un rôle de conseil auprès des autres unités administratives et de la direction de l'Office. Elle est aussi responsable de la production et de l'édition de publications, de la préparation et de l'organisation de la Francofête, de l'information du public relativement à l'application de la Charte de la langue française, ainsi que du soutien linguistique à la rédactrice ou au rédacteur de la Dictée des Amériques. La DIA réalise également des études et des recherches visant à évaluer les programmes d'activité ainsi que les services et les produits de l'Office. Elle assure la gestion de deux bibliothèques qui fournissent une assistance au personnel de l'Office, aux autres chercheurs spécialisés en terminologie et en traduction ainsi qu'au grand public, en plus de coordonner la gestion documentaire de l'organisme.

La direction conseille les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines, financières et informatiques. Elle élabore et implante divers programmes pour le personnel. Elle est, de plus, responsable de l'administration de l'examen de français que doivent passer certains candidats et candidates à l'admission aux ordres professionnels. Elle est chargée de l'installation et de l'exploitation du réseau informatique de l'Office, du développement et de l'implantation des systèmes d'information, ainsi que de l'assistance technolinguistique des autres directions en ces matières. Elle coordonne les activités de l'organisme dans le secteur des industries de la langue et intervient dans le domaine de la coopération internationale. Enfin, elle assure un soutien administratif et juridique aux membres de l'Office, à la Commission de protection de la langue française et à la Commission de toponymie.

1.4- Organigramme

On trouvera dans les pages centrales l'organigramme de l'Office de la langue française.

1.5- Ressources humaines

Au 31 mars 2001, l'effectif de l'Office de la langue française et de la Commission de toponymie s'établissait à 224 postes comme le montre le tableau suivant.

EFFECTIF PAR DIRECTION ET PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 2001 *

Direction	Hors cadre	Personnel cadre	Personnel professionnel	Personnel technique et assimilé	Personnel de bureau	Total
Bureau de la présidente	1				1	2
Direction de la francisation		4	62	1	18**	85
Direction des services linguistiques		3	32	3	5	43
Direction de l'information et de l'administration		3	32	22	16	73
Commission de toponymie		2	12	5	2	21
TOTAL	1	12	138	31	42	224

* Inclut la Commission de toponymie
** dont 5 postes à temps partiel

1.5.1 Développement des ressources humaines

L'Office de la langue française mise sur le développement de ses ressources humaines. Ainsi, pour la cinquième année d'application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, l'Office a dépassé l'objectif de 1 % de la masse salariale à consacrer à la formation.

Au cours de l'année civile 2000, l'Office et la Commission de toponymie ont consacré 313 900 $ à des activités de formation, y compris le traitement des personnes visées, ce qui correspond à 2,6 % de la masse salariale.

La formation a été axée principalement sur le maintien et l'accroissement des compétences en emploi ainsi que sur le développement de l'expertise relative aux technologies de l'information. De plus, un vaste programme de mise à jour des connaissances en français écrit a été offert à l'ensemble du personnel. Dans un premier temps, tout le personnel (198 personnes) a assisté à une présentation de une demi-journée portant sur *Le Français au bureau* et sur *Le grand dictionnaire terminologique*. Par la suite, une entente a été signée avec Télé-Université en vue d'offrir à l'ensemble du personnel un Programme de perfectionnement en français composé de cinq modules d'une durée de une journée portant principalement sur la grammaire, la syntaxe et l'orthographe.

L'inscription à cette activité était facultative, et plus de la moitié du personnel (105 personnes) a répondu à l'invitation. Le personnel de la Direction de la francisation ainsi que celui de la Direction des services linguistiques ont reçu cette formation au cours de l'exercice 2000-2001. Chacun des participants a subi un test de classement visant à préciser ses besoins de perfectionnement. La durée de la formation pouvait varier entre une et cinq journées, ce qui représente un programme de formation de 206 jours-personnes. Le même programme sera offert au cours du prochain exercice au personnel de la Direction de l'information et de l'administration.

Le travail de consolidation d'équipe commencé en 1999-2000, avec l'aide d'un consultant, s'est poursuivi en 2000-2001 dans deux unités administratives. Au total, six rencontres ont été organisées, et soixante-cinq employés y ont participé.

Tout le personnel d'encadrement a participé à une séance de formation de deux jours sur la planification stratégique dans le cadre de la modernisation de l'Administration publique, ce qui correspond à 26 jours de formation. Les six membres du personnel d'encadrement qui n'avaient pas participé au colloque « Travail, reconnaissance et dignité humaine » en 1999-2000 l'ont fait au cours de l'exercice. En outre, le Service de l'administration a organisé une séance de formation de une demi-journée portant sur les nouvelles conventions collectives à l'intention des treize membres du personnel d'encadrement.

L'Office a poursuivi l'exercice d'élaboration de profils de compétence commencé au cours de la dernière année financière, et un profil de compétence a été établi pour l'emploi d'agent d'information. Ce document servira notamment à déterminer les besoins de perfectionnement pour les titulaires de ces emplois.

1.5.2 Dotation et mobilité

Il y a vingt personnes qui ont quitté l'Office au cours de l'exercice, soit pour poursuivre leur carrière dans un autre ministère ou organisme, soit pour prendre leur retraite. Conformément à la politique de l'Office visant à encourager la mobilité du personnel au sein de l'organisme, tous les postes vacants ont été offerts dans un premier temps au personnel de l'Office, et cinq postes ont été pourvus par des mouvements de personnel à l'interne. Quant aux autres postes, ils ont été pourvus soit à l'aide de mutation de personnes en provenance d'autres ministères ou organismes, soit à l'aide de recrutement, ce qui a permis à l'Office de renouveler et de rajeunir son effectif.

L'Office a participé activement à l'organisation des concours réservés aux occasionnels en s'associant, notamment au Secrétariat du Conseil du trésor, en vue de tenir un concours de recrutement de terminologues. Il y a cinq personnes qui se sont qualifiées dans le cadre de ce concours, dont trois ont été nommées à des postes permanents à l'Office et une autre dans un autre ministère. La cinquième personne est décédée quelques jours après la parution de la liste de déclaration d'aptitudes.

1.5.3 Accès à l'égalité

Le 11 novembre 1999, l'Assemblée nationale a adopté un projet de loi modifiant la Loi sur la fonction publique et la Loi sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes. Désormais, les ministères et organismes doivent rendre compte annuellement des objectifs gouvernementaux en matière d'accès à l'égalité. Ces objectifs visent à assurer que 25 % des personnes embauchées appartiennent aux groupes cibles, en l'occurrence les autochtones, les anglophones et les membres des communautés culturelles.

Au cours de l'exercice 2000-2001, l'Office a recruté quatre personnes en vue d'occuper des postes permanents. De ce nombre, un membre des groupes cibles a été nommé, ce qui a permis à l'Office de répondre à l'objectif de 25 %.

En ce qui a trait au personnel occasionnel, une personne sur les seize embauchées était issue des groupes cibles.

Enfin, en ce qui concerne les étudiants, l'Office a dépassé largement l'objectif de 25 % puisque dix des quinze personnes embauchées, soit 66,6 %, appartenaient aux groupes cibles.

Au total, sur les trente-cinq personnes recrutées, douze d'entre elles étaient membres des groupes cibles, ce qui correspond à un taux de représentation de 34,3 %.

1.5.4 Protection des renseignements personnels

Le gouvernement du Québec a adopté, le 12 mai 1999, le Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels. Ce plan précise que le rapport annuel de gestion en cours doit faire état des réalisations qui s'y rapportent ainsi que des priorités d'action établies pour l'exercice suivant.

Le plan d'action gouvernemental touche peu les renseignements personnels détenus par l'Office de la langue française dont la clientèle externe est majoritairement composée d'entreprises. Seuls les candidats qui doivent passer l'examen de français de l'Office en vue de devenir membres des ordres professionnels sont visés par la protection des renseignements personnels. À cette clientèle externe s'ajoutent les dossiers du personnel de l'Office.

Au cours de l'année 2000-2001, l'Office s'est conformé aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

L'Office a notamment vérifié l'exactitude de la déclaration de fichiers de renseignements personnels déjà transmise à la Commission d'accès à l'information. Aucun changement n'y a été apporté. De même, il n'y a eu aucune inscription au registre des communications de renseignements nominatifs, étant donné qu'aucune demande nécessitant une telle inscription n'a été soumise à l'Office.

Un courriel a été transmis à l'ensemble du personnel par le directeur de l'information et de l'administration au sujet des mesures à prendre lors de l'utilisation du courrier électronique.

Par ailleurs, le responsable de la protection des renseignements personnels a reçu la formation sur la protection des renseignements personnels donnée par l'ENAP.

En 2001-2002, l'Office entend rendre compte de l'établissement d'un diagnostic relatif aux profils d'accès d'au moins un fichier informatique de renseignements personnels, conformément aux exigences gouvernementales.

1.5.5 Programme d'aide aux employés

L'Office a prolongé le contrat conclu avec un consultant dans le cadre du Programme d'aide aux employés, et sept personnes ont eu recours à ses services.

1.5.6 Reconnaissance du travail

L'Office a élaboré et mis en application un document d'orientation relatif à la reconnaissance du travail du personnel. Il a également établi une directive relative aux primes pour rendement exceptionnel à l'intention du personnel fonctionnaire non syndiqué et du personnel professionnel. Conformément à cette directive, 24 personnes ont reçu une prime au cours de l'exercice 2000-2001.

1.5.7 Nouvelles conventions collectives

La nouvelle convention collective du personnel professionnel ainsi que celle du personnel fonctionnaire ont été mises en application. Le registre de désignations en matière de gestion des ressources humaines a été mis à jour en fonction des nouvelles conventions collectives et de la philosophie de gestion liée à la modernisation de l'Administration publique.

1.6- Ressources financières et matérielles

1.6.1 Ressources financières

Dans le domaine des ressources financières, le registre de désignations a fait l'objet d'une révision en vue de favoriser une délégation accrue de pouvoirs aux gestionnaires. De plus, les mécanismes de suivi de la rémunération ont été révisés. Le tableau suivant fait état du budget et des dépenses pour l'année 2000-2001. Au début de l'exercice, l'Office a reçu un montant de 905 000 $ du Secrétariat à la politique linguistique en vue de réaliser diverses activités visant à promouvoir le français auprès des petites et moyennes entreprises. Abstraction faite des montants qui deviendront périmés selon les règles du Secrétariat du Conseil du trésor ainsi que des montants en subventions qui n'ont pas été entièrement dépensés et qui ne peuvent être transférés à d'autres catégories de dépenses, l'Office a terminé l'année avec un surplus budgétaire de 0,01 % (1881,31 $).

Deux directives internes ont été élaborées et mises en application, l'une ayant trait aux frais remboursables lors d'un déplacement et l'autre, aux déménagements.

ÉTAT DU BUDGET ET DES DÉPENSES DE L'EXERCICE 2000-2001

Catégories	Budget*		
	Original ($)	Modifié ($)	Dépenses ($)
Rémunération	11 431 600,00	12 184 665,00	12 184 586,70
Fonctionnement	3 816 300,00	4 239 493,00	4 113 257,70
Capital - Matériel et équipement	91 000,00	122 992,00	122 991,00
Transfert			
Subventions aux centrales syndicales	225 000,00	225 000,00	225 000,00
Subventions aux entreprises de 10 à 49 employés	0,00	68 640,00	68 640,00
Subventions aux entreprises pour les technologies de l'information	0,00	225 000,00	166 788,00
Autres subventions	15 700,00	15 700,00	15 700,00
Total	**15 579 600,00**	**17 081 490,00**	**16 896 963,40**
Amortissement	400 000,00	400 000,00	424 433,60

*Inclut la Commission de toponymie

1.6.2 Ressources matérielles

Une directive interne relative aux stationnements subventionnés a été élaborée en consultation avec les syndicats et a été mise en application. Ainsi, 43 places de stationnement ont été attribuées au cours de l'année.

Le bureau de Québec a fait l'objet d'un important réaménagement en vue d'utiliser les locaux de façon optimale. L'Office a également déménagé son bureau de Chicoutimi dans un autre immeuble situé dans la même ville.

Deuxième partie
Cadre de gestion

2.1- Vers une nouvelle philosophie de gestion

L'État québécois s'est engagé dans la modernisation de sa gestion publique, mettant à contribution les ministères et organismes gouvernementaux. Au cœur de cette modernisation, il y a la Loi sur l'administration publique dont l'entrée en vigueur se fait par étapes depuis le 30 mai 2000.

Cette loi fixe l'offre de services aux citoyens comme la raison d'être de l'Administration québécoise. Elle précise aussi que les ministères et organismes doivent établir une planification pluriannuelle. Elle prévoit l'utilisation optimale des ressources et encadre la reddition de comptes.

C'est dans ce cadre que l'Office de la langue française a établi son plan stratégique pour les années 2001 à 2004. Il a arrêté des orientations stratégiques, des objectifs et des axes d'intervention. Il s'est de plus fixé des indicateurs de performance pour mesurer le degré d'atteinte des résultats. Ce plan stratégique, qui a été intégré à un document plus global portant sur l'ensemble des organismes institués par la Charte de la langue française, a été déposé à l'Assemblée nationale, comme la loi l'exige, par la ministre responsable de l'application de la Charte au début de l'exercice 2001-2002.

La Loi sur l'administration publique prescrit aussi qu'un organisme qui fournit directement des services à la population et aux entreprises doit adopter une déclaration de services contenant des objectifs quant au niveau des services offerts et à la qualité de ces services et la rendre publique.

La déclaration de services de l'Office décrit brièvement les principaux produits et services offerts à la population ainsi qu'aux entreprises et précise les engagements pris quant à la qualité des services. Les principes de professionnalisme, de courtoisie, d'équité de traitement, de clarté et de simplicité sont au centre de la philosophie de gestion de services aux citoyens. En font aussi partie le respect de la confidentialité des communications et des renseignements nominatifs ainsi que la rapidité d'exécution.

L'Office de la langue française a toujours eu le souci d'améliorer ses services en fonction des ressources humaines, financières et matérielles mises à sa disposition. Depuis plusieurs années, il est à l'écoute des citoyens et, plus particulièrement, de ses publics cibles. Il effectue régulièrement des études pour connaître le taux de satisfaction de ceux-ci. Il vise ainsi à parfaire sans cesse ses produits et services et à répondre à l'engagement d'offrir aux citoyens du Québec des services et des produits de qualité qui répondent à leurs besoins.

Dans un souci de transparence, l'Office est aussi ouvert à tout commentaire, toute critique, opinion ou plainte de la part des citoyens quant à la qualité de ses services ou à la rapidité d'exécution de son personnel.

La déclaration de services de l'Office est diffusée sur son site Internet (www.olf.gouv.qc.ca). Il est également possible de l'obtenir en se présentant aux bureaux de l'Office ou d'en faire la demande au téléphone ou par écrit.

2.2- Valeurs organisationnelles de l'Office

Afin d'assumer pleinement son rôle, l'Office de la langue française a adopté une philosophie de gestion orientée vers la recherche de la qualité des services à rendre, en s'appuyant sur des critères d'efficacité, de rigueur et de transparence. Cette philosophie de gestion repose aussi bien sur la richesse des ressources humaines de l'organisme que sur le sentiment d'appartenance de son personnel. Ainsi, afin de mettre à contribution de façon créative et intelligente ses ressources humaines, l'Office adhère aux valeurs suivantes :

À l'endroit de la clientèle :

- Toutes les activités de l'Office doivent trouver leur justification dans la production de services directs à sa clientèle.
- L'Office vise la production de services de qualité au moindre coût.
- L'Office considère que chaque membre de l'organisme doit contribuer, dans la sphère d'activité qui lui est propre, à maintenir ce niveau de qualité.

À l'endroit de ses ressources humaines :

- L'Office considère son personnel comme la ressource-clé de l'organisme.
- L'Office estime qu'il atteint ses objectifs grâce à son personnel.

- L'Office favorise la polyvalence et la souplesse de son personnel.
- L'Office considère les membres de son personnel comme de véritables ambassadeurs et désire accroître leur sentiment d'appartenance à l'organisme.

En ce qui concerne sa gestion :

- L'Office retient la participation comme mode de gestion et compte sur ses gestionnaires pour le mettre en application. Il favorise du même coup la complémentarité interdirectionnelle et les groupes de travail multidisciplinaires.
- L'Office croit que les gestionnaires doivent favoriser le changement.
- L'Office reconnaît la responsabilité et l'autorité des gestionnaires dans leur champ d'activité propre. Il reconnaît de plus la responsabilité à ses gestionnaires de mobiliser le personnel placé sous leur autorité ainsi que de le rendre solidaire des décisions prises par la direction.
- L'Office estime qu'un climat de confiance et de respect est essentiel dans les communications entre les divers paliers.
- L'Office valorise, en ce sens, la critique constructive, la recherche de l'innovation et la simplification des procédures administratives.

Il en découle donc que toutes les activités de l'Office trouvent leur justification dans les services qu'il rend à sa clientèle.

L'Office adhère aux principes d'une saine gestion axée sur l'équité, la confiance, le respect, la transparence, la participation de son personnel au processus de gestion et la mise en place de mesures de contrôle adéquates.

L'Office s'assure que son personnel participe à la poursuite des objectifs fondamentaux de l'organisme et évolue dans un milieu de travail stimulant, propice au développement de ses connaissances et habiletés, ce qui lui permet d'offrir des services de grande qualité dont il peut être fier.

2.3- Orientations stratégiques

La fin de cet exercice marque également la fin du Plan de développement triennal 1998-2001 de l'Office, qui comportait neuf orientations stratégiques qu'il convient de rappeler.

1. Assurer, dans les milieux de travail et de formation professionnelle, l'utilisation du français dans les technologies de l'information en donnant la priorité à ce qui a de l'impact sur le plus grand nombre d'utilisateurs.

2a. Réduire les délais de réalisation des programmes de francisation.

2b. Accélérer l'intégration linguistique des allophones dans les milieux de travail.

3. Assurer la permanence de la francisation dans les entreprises et l'Administration.

4. Favoriser l'usage du français dans les entreprises qui emploient entre 10 et 49 personnes dans la région de Montréal.

5. Faire du *Grand dictionnaire terminologique* une référence dans la francophonie dans les secteurs des technologies de l'information, des sciences de la santé, du transport automobile, des troncs communs industriel et de gestion.

6. Faire en sorte que l'Administration soit exemplaire en matière de francisation et de qualité du français.

7. Augmenter l'efficacité et l'efficience de l'Office.

8. Positionner l'Office comme chef de file en ce qui a trait au rayonnement du français.

2.4- Suivi de gestion

Au cours des dernières années, l'Office a travaillé à l'élaboration d'un certain nombre d'indicateurs de gestion. L'ensemble de ces indicateurs constitue le tableau de bord utilisé par la direction de l'organisme pour exercer un suivi rigoureux de ses principales activités. Plus particulièrement, à l'aide de ce tableau de bord, il est possible de suivre les activités de francisation des entreprises et des organismes de l'Administration, les activités d'assistance linguistique et terminologique ainsi que d'autres activités directement orientées vers le service à la clientèle provenant de l'extérieur, par exemple les informations sur la Charte, les bibliothèques et les examens de français. L'ensemble de ces indicateurs seront utilisés dans la suite de ce rapport.

Mentionnons, enfin, qu'au cours de l'exercice, plusieurs de ces indicateurs ont été transformés en indicateurs de performance et seront utilisés lors de la rédaction du rapport de gestion du prochain exercice.

2.5- Évaluation des programmes, des produits et des services de l'Office

En vue d'augmenter son efficacité et son efficience, la direction de l'Office a procédé depuis quelques années à une réorientation majeure du Service de la recherche pour faire en sorte que l'évaluation des programmes, des produits et des services soit parmi ses activités prioritaires. C'est dans ce contexte

que le service a été amené, au cours du présent exercice, à faire le bilan des actions menées par l'Office durant les quarante dernières années en matière de langue française. Ce bilan permettra, entre autres choses, de faire ressortir le rôle attribué à l'Office en la matière, de déterminer les produits et services de l'Office que l'on a tendance à privilégier et, enfin, d'orienter dans une certaine mesure les actions de l'organisme pour l'avenir. Cette étude a été menée auprès de la population en général, de membres du personnel d'encadrement et de professionnels de la fonction publique québécoise, de dirigeants de PME, de membres de comité de francisation, de représentants du milieu journalistique, de langagiers et de concepteurs publicitaires. Les données recueillies seront présentées dans un article de *Terminogramme* qui paraîtra à la fin de l'automne 2001.

Outre cette évaluation globale des actions de l'Office, le Service de la recherche a procédé à l'évaluation du Téléphone linguistique et du service de consultations linguistiques et terminologiques personnalisées. Par ces recherches menées à des fins d'évaluation, la direction de l'organisme souhaitait mieux cerner les besoins des clientèles de ces services ainsi que leur degré de satisfaction. Elle voulait également tenter d'expliquer les variations observées dans les habitudes de fréquentation de ces services.

Enfin, la direction a confié deux mandats de vérification interne au Service de la recherche. Il s'agit, d'une part, de faire le suivi de recommandations découlant d'évaluations antérieures, soit de l'évaluation des services offerts par les bibliothèques et de celle du service à la clientèle du Service de l'informatique, et, d'autre part, de valider les rapports annuels de l'Office et de la Commission de toponymie.

2.6- Politique linguistique de l'Office

Le comité de la politique linguistique de l'Office est composé des trois directeurs de l'Office et du directeur général de la Commission de toponymie. Il a tenu deux réunions au cours de l'exercice. Les objectifs poursuivis visaient, d'une part, à s'assurer que l'Office, dans la mise en œuvre de sa politique, respecte intégralement l'esprit et la lettre de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* et, d'autre part, à évaluer les actions qui ont été entreprises pour assurer le statut et la qualité du français dans l'ensemble de ses activités internes et externes.

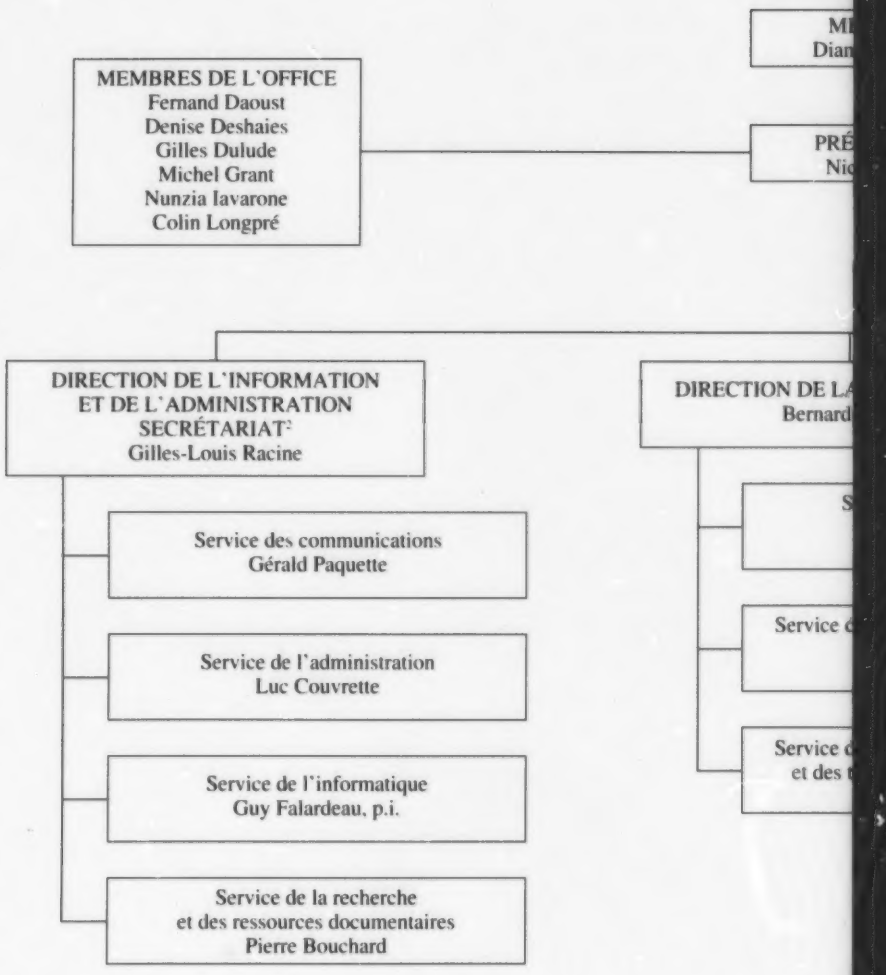
En 2000-2001, l'Office a concentré ses efforts sur la qualité du français oral et écrit de l'ensemble de son personnel et sur la révision en profondeur de sa politique, quatre ans après son entrée en vigueur. Les gestionnaires et les professionnels ont participé à cet exercice de refonte. Le projet de mise à jour de la politique sera présenté aux membres de l'Office au cours du prochain exercice.

Pour ce qui est du perfectionnement en français, nous avons offert au personnel une formation en français écrit (voir section 1.5.1).

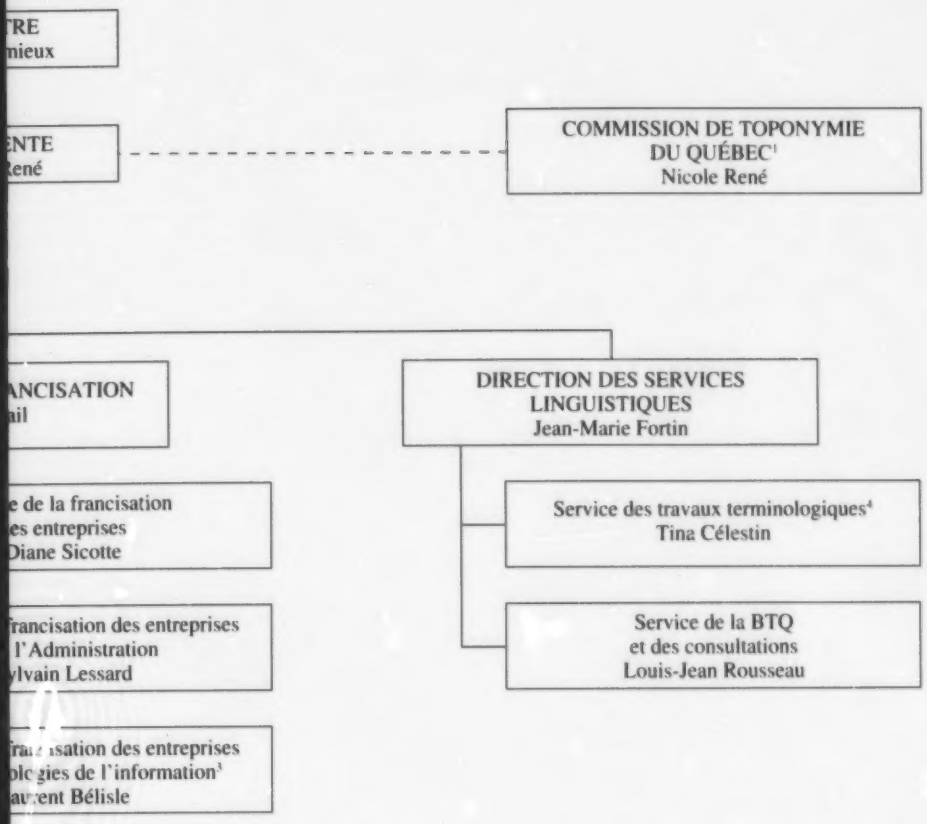
Par ailleurs, des travaux sont en cours afin d'élaborer une nouvelle série d'examens de français destinés aux personnes candidates à un poste à l'Office et dont le niveau de complexité variera selon l'emploi à pourvoir.

La structure de prévention qui a été mise en place pour faire en sorte que les produits et les services mis à la disposition du personnel de l'Office respectent les exigences de la Charte de la langue française et de la politique linguistique gouvernementale s'est avérée efficace. On a dénombré très peu de cas de non-conformité et obtenu des fournisseurs et des distributeurs les correctifs demandés dans le cas des produits qui ont été retournés ou déclarés non conformes, conformément à la directive du Secrétariat du Conseil du trésor sur le contrôle de la conformité des acquisitions (2000-09-22).

Organigramme de l'Office de la langue française (au 31 mars 2001)



1. Rattachée administrativement à l'Office.
2. Le service juridique, la coopération internationale et l'administration de l'examen de français pour les membres des ordres professionnels relèvent du Secrétariat.
3. Ce service dont l'effectif se trouve principalement à Montréal compte aussi du personnel à Chicoutimi, Hull, Québec, Rimouski, Rouyn-Noranda, Sherbrooke et Troi
4. La Commission de terminologie de l'Office est présidée par la chef du Service des travaux terminologiques.


TRE
nieux
ENTE
René
COMMISSION DE TOPONYMIE
DU QUÉBEC[1]
Nicole René
ANCISATION
ail
DIRECTION DES SERVICES
LINGUISTIQUES
Jean-Marie Fortin
e de la francisation
es entreprises
Diane Sicotte
Service des travaux terminologiques[4]
Tina Célestin
rancisation des entreprises
l'Administration
lvain Lessard
Service de la BTQ
et des consultations
Louis-Jean Rousseau
ran sation des entreprises
olc gies de l'information[3]
aurent Bélisle

ères.

Troisième partie
Réalisations de l'Office

Cette partie du rapport annuel de gestion traite des orientations inscrites au Plan de développement triennal 1998-2001, des objectifs visés et des résultats atteints par les unités responsables de l'Office de la langue française.

Orientation 1 - Assurer, dans les milieux de travail et de formation professionnelle, l'utilisation du français dans les technologies de l'information en donnant la priorité à ce qui a de l'impact sur le plus grand nombre d'utilisateurs.

Sous-orientation 1a – Renouveler et élargir l'offre de service de l'Office en matière de francisation des TI.

Objectif 1.1 - Produire de l'expertise et des outils de francisation des TI et les rendre disponibles aux entreprises et à des publics cibles.

Résultats

Dans cette perspective, l'Office a d'abord voulu évaluer la place accordée au français dans les technologies de l'information. Il a commandé trois recherches sur cette question. La première portait sur la langue des produits informatiques vendus chez les détaillants : elle avait pour but de vérifier la place accordée au français dans les commerces qui vendent des logiciels, des ludiciels et du matériel informatique et, ainsi, de suivre l'évolution du dossier. Les données recueillies ont été présentées dans une note de recherche intitulée *La langue des produits informatiques vendus chez les détaillants de l'île de Montréal – Résultats d'une vérification ponctuelle*.

La seconde recherche avait pour but de tracer le portrait le plus complet possible de la langue des produits informatiques mis à la disposition des travailleurs dans les entreprises qui emploient de 10 à 99 personnes et d'évaluer les conséquences actuelles et futures de la présence ou de l'absence de matériel et de logiciels en français sur la langue de travail. Pour ce faire, on a dressé l'inventaire des produits informatiques selon la langue dans un échantillon stratifié de quelque 1700 entreprises québécoises qui emploient de 10 à 99 personnes et on a effectué une collecte de données auprès de 2000 utilisateurs de ces produits. L'analyse des données et la production d'un rapport de synthèse sont des activités prévues au cours du prochain exercice.

Quant à la troisième, elle a été réalisée auprès des responsables du programme collégial Techniques de bureautique dans le but d'approfondir la question de la langue des logiciels utilisés pour l'enseignement dans ce programme, et ce, plus particulièrement dans les catégories de logiciels traditionnellement associés à ce domaine professionnel (le traitement de texte, le chiffrier, la gestion de base de données et la gestion documentaire). Les données recueillies ont été colligées dans une note de recherche intitulée *Caractéristiques linguistiques des logiciels utilisés pour l'enseignement collégial en Techniques de bureautique*.

L'Office aide aussi les entreprises et les organismes de l'Administration à adopter des logiciels en langue française dans l'exercice de leurs activités. La tâche prend la forme d'une **assistance technique** directe auprès des responsables des technologies de l'information, ce qui comporte l'examen de la situation linguistique de ces technologies, l'élaboration de solutions de francisation et l'évaluation de la conformité à la Charte au terme d'un programme. Pour remplir cette tâche de conseil, l'Office compte sur son service de recherche de logiciels et publie les résultats dans la base de données **PIF** de son site Web, qui diffuse de l'information sur les produits informatiques en français.

L'Office a répondu à 180 demandes d'assistance technique dont la moitié a nécessité la présence de ses spécialistes en technologies au sein des entreprises et des organismes. Les solutions de francisation des technologies de l'information ont permis l'élaboration et l'approbation de 83 nouveaux programmes de francisation ainsi que le déblocage de plusieurs autres déjà en cours.

Pour documenter les réponses données aux demandes d'assistance, des recherches ont été faites auprès des concepteurs de logiciels en Amérique du Nord, et les renseignements fournis aux demandeurs ont également été diffusés, entre autres, dans la base PIF. Les travaux menés dans celle-ci ont permis de l'enrichir de 720 fiches, nouvelles ou mises à jour. Elle compte actuellement 2342 fiches, dont 1700 sont publiées dans le site Web. La base PIF a été

interrogée 6275 fois au cours du dernier exercice, une fréquentation légèrement inférieure à celle de 1999-2000 où il y a eu 7500 visiteurs.

Un rapport sur la situation de l'offre et de la demande concernant les technologies de l'information en français au Québec a été présenté à la Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec.

Objectif 1.2 - Amener les constructeurs d'équipements ainsi que les concepteurs et producteurs de logiciels à intégrer à leurs produits la terminologie, les normes, les protocoles et les méthodes propres à assurer l'utilisation du français et la comptabilité de la version française avec celle d'autres langues.

Résultats

L'Office vérifie également la valeur technolinguistique et la compatibilité interlangue des logiciels de langue française fréquemment présents dans les milieux de travail, les établissements de formation professionnelle et chez les détaillants. Les résultats de ces travaux, qui peuvent conduire à la certification d'un logiciel sous le sceau de qualité ***Informatique tout en français,*** sont publiés dans la rubrique ***Bétel*** du site Web, un banc d'évaluation technolinguistique. Enfin, l'Office fait la promotion de solutions techniques mises en marché par des entreprises spécialisées en adaptation linguistique des logiciels.

Une étude de la compatibilité interlangue a été faite dans le cas des logiciels suivants :

Windows ME (Millenium Edition) de Microsoft (avec publication des résultats);

Outlook de Microsoft;

Windows NT, Excel et Exchange Server de Microsoft (pour certains aspects des produits à la demande d'entreprises);

Sept autres produits à la demande d'une grande entreprise.

Des évaluations technolinguistiques ont été faites en sous-traitance :

Quatre logiciels de la suite Office 2000 de Microsoft, soit Word, Excel, Access et Outlook;

Trois distributions de Linux comprenant plusieurs logiciels.

D'autres logiciels ont fait l'objet d'évaluations technolinguistiques à l'interne :

Photoshop 6.0 d'Adobe;

ZenWorks de Novell (avec publication des résultats);

Netware de Novell;

GroupWise de Novell (la société a intégré la grille d'évaluation de Bétel dans ses procédures d'adaptation locale);

Corad d'Informatique Rive-Sud (avec publication d'un article sur les normes d'écriture dans l'adressage postal);

SyteLine de Frontstep;

Correcteur 101 de Machina Sapiens;

SEE d'ACD Systems;

WebExpert 2000 de Visicom.

Le sceau de qualité Bétel a été décerné à :

Photoshop 6.0;

ZenWorks;

Corad.

Les solutions développées par ASP/RE et Wizart pour l'adaptation linguistique des logiciels ont été examinées et sont régulièrement présentées aux entreprises en programme de francisation.

Sous-orientation 1b – Assurer l'utilisation de la terminologie française

Objectif 1.3 – Adapter l'offre terminologique de l'Office en matière de technologies de l'information et des communications aux besoins observés grâce à la veille technologique et aux divers réseaux d'information de l'Office.

Résultats

L'Office a orienté prioritairement le développement du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT) vers les technologies de l'information et des communications (TIC) qui constituent un nouveau tronc commun en pleine expansion. Ainsi, une dizaine de terminologues et de techniciens ont été affectés à l'enrichissement du GDT dans le domaine des TIC.

Une veille technologique a été instaurée dans les secteurs de pointe et, plus particulièrement dans les technologies de l'information, en tablant sur la documentation diffusée, tant par l'imprimé que l'électronique, dont Internet, et qui reflète l'usage réel des Québécois et des Européens.

Orientation 2a - Réduire les délais de réalisation des programmes de francisation.

Objectif 2.1 - Rendre à terme les programmes de francisation en cours depuis plus de 10 ans dans les entreprises et l'Administration.

Résultats

L'Office a poursuivi son action de redressement dans le but de régulariser la situation de 35 % des 257 entreprises qui, au 31 mars 2000, étaient en programme depuis le 31 mars 1990. Au 31 mars 2001, 86 d'entre elles ne faisaient plus partie de la liste des retardataires, soit parce qu'on leur a délivré un certificat de francisation, soit parce qu'on leur a octroyé une ultime prolongation de programme ou parce qu'on a procédé au transfert du dossier à la Commission de protection de la langue française. On inclut dans ce résultat les entreprises qui sont devenues inactives au cours de l'exercice.

La situation a donc été régularisée dans 33 % des entreprises ou dossiers d'entreprises qui faisaient initialement partie de cette liste que nous avons d'ailleurs rendue publique en la diffusant dans le site Internet de l'Office.

Objectif 2.2 - Faire en sorte que les nouveaux programmes soumis à l'approbation de l'Office aient une durée maximale de 5 ans.

Résultats

De façon générale, il est important de mentionner que les membres de l'Office de la langue française n'acceptent pas de programmes de plus de 5 ans, sauf dans le cas de l'aéronautique, et ce, pour des raisons liées à la complexité du secteur.

À la fin de l'exercice 2000-2001, on comptait 3462 entreprises certifiées, ce qui représente un taux de certification global de 72,2 %, soit une augmentation de 2,3 % par rapport à l'exercice précédent. Il faut aussi souligner le fait que le nombre et le pourcentage d'entreprises appliquant un programme de francisation ont diminué. Les tableaux suivants font état de l'évolution des différentes étapes de certification dont il vient d'être question.

Nombre d'entreprises selon les étapes de certification

Ensemble du Québec, 1991-2001 (au 31 mars 2001)

	Entreprises			
Année	Évaluation en cours	Programme en application	Certification obtenue	Total
1990-1991	449	684	3135	4268
1991-1992	404	626	3229	4259
1992-1993	405	651	3252	4308
1993-1994	364	606	3264	4234
1994-1995	389	549	3360	4298
1995-1996	370	558	3298	4226
1996-1997	389	561	3118	4068
1997-1998	667	520	2941	4128
1998-1999	735	497	3107	4339
1999-2000	923	472	3243	4638
2000-2001	912	421	3462	4795

Pourcentage des entreprises selon les étapes de certification

Ensemble du Québec, 1991-2001 (au 31 mars 2001)

	Entreprises			
Année	Évaluation en cours	Programme en application	Certification obtenue	Total
1990-1991	10,5	16,0	73,5	4268
1991-1992	9,5	14,7	75,8	4259
1992-1993	9,4	15,1	75,5	4308
1993-1994	8,6	14,3	77,1	4234
1994-1995	9,1	12,8	78,2	4298
1995-1996	8,8	13,2	78,0	4226
1996-1997	9,6	13,8	76,6	4068
1997-1998	16,2	12,6	71,2	4128
1998-1999	16,9	11,5	71,6	4339
1999-2000	19,9	10,2	69,9	4638
2000-2001	19,0	8,8	72,2	4795

Pour ce qui est du pourcentage de croissance du nombre d'entreprises certifiées, il est de l'ordre de 7 %, soit 3 % de plus que durant l'exercice 1999-2000, et il constitue le plus haut pourcentage atteint depuis 1992.

Au cours de l'exercice, les membres de l'Office ont en fait approuvé la délivrance de 300 certificats de francisation, une augmentation de 78 % en comparaison des résultats obtenus au cours de l'exercice précédent. C'est ce qui ressort du tableau suivant.

Évolution du dossier de la francisation des entreprises

Réalisations de l'exercice 2000-2001 par rapport aux exercices 1997-1998, 1998-1999 et 1999-2000

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001
Inscription d'entreprises	472	291	393	343
Réception d'analyses linguistiques	264	304	310	335
Approbation de programmes	43	34	36	83
Délivrance de certificats	126	198	168	300

Objectif 2.3 - S'assurer que toutes les entreprises de 50 employés ou plus sont sous gestion.

Résultats

L'Office mène, depuis 1997-1998, une action ciblant les entreprises de 50 personnes ou plus qui omettent de s'inscrire à l'Office. Cette action a contribué à accroître la proportion d'entreprises admissibles au processus de francisation. Une analyse des données présentées au tableau intitulé *Nombre d'entreprises selon les étapes de certification* montre cependant qu'au cours du dernier exercice, les retards ont été comblés, ce qui a entraîné une diminution du nombre d'entreprises en évaluation, et ce, malgré le contexte économique favorable à la création de nouvelles entreprises.

Soulignons, enfin, qu'un bilan des interventions de l'Office en matière de francisation a été présenté dans le cadre de la journée thématique sur la langue de travail tenue dans le cadre de la Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec.

Orientation 2b - Accélérer l'intégration linguistique des allophones dans le milieu de travail.

Objectif 2.4 – Faire en sorte que les travailleurs non francophones acquièrent une connaissance fonctionnelle du français.

Résultats

En collaboration avec le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI), l'Office a poursuivi son programme de recherche sur *la masse critique d'allophones ne connaissant pas le français et la francisation des entreprises*. Durant l'exercice 2000-2001, les différentes collectes de données prévues auprès de représentants (dirigeants, contremaîtres et travailleurs) des entreprises montréalaises qui emploient de 10 à 99 personnes ont été faites. Ainsi, la base de données obtenue comporte des données recueillies par téléphone auprès de représentants de 898 entreprises du secteur secondaire et de 1913, du secteur tertiaire. En plus, 12 entrevues de groupe ont été réalisées auprès de 120 gestionnaires ou travailleurs de petites et moyennes entreprises de la région de Montréal.

À partir de là, un certain nombre de notes de recherche ont été produites ou sont en voie de l'être. Ces travaux permettent, entre autres choses, de tracer un portrait de la situation linguistique des petites et moyennes entreprises de la région métropolitaine de Montréal, de déterminer le pourcentage du temps de travail où le français est utilisé, d'évaluer l'importance du français dans l'utilisation de l'informatique, de comprendre ce qu'on entend par l'expression «travailler en français» et de faire ressortir les besoins de formation en français.

En plus de ces activités de recherche, l'Office participe, dans la mesure de ses compétences, à la nouvelle offre de service du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration portant sur les cours de français en lui fournissant les renseignements nécessaires relativement à certaines entreprises où des besoins de formation en français ont pu être déterminés. Il participe aussi au Comité-conseil sur les nouvelles orientations gouvernementales en matière de francisation des non-francophones, au Sous-comité sur l'intensification des interventions en milieu de travail et au Groupe de travail interministériel sur le cadre commun pour l'intégration linguistique des adultes non francophones, présidé par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

Enfin, l'Office a la responsabilité d'administrer les examens que doivent passer les futurs membres des 44 ordres professionnels du Québec pour obtenir le permis d'y exercer leur profession. Au cours de l'exercice 2000-2001, il y a eu 164 séances d'examen auxquelles se sont présentées 664 personnes. De ce nombre, 46,7 % ont réussi l'examen et ont donc obtenu leur permis d'exercer.

L'Office évalue aussi la connaissance du français des personnes que prévoient embaucher les ministères ou les organismes de l'Administration québécoise ou qui pourraient y être mutées ou promues suivant les dispositions des articles 20 et 23 de la Charte. Il y a ainsi eu 22 séances d'examen à l'intention de 32 personnes, dont 50 % ont réussi.

En outre, conformément à une entente conclue entre l'Office, d'une part, ainsi que la Société de l'assurance automobile du Québec et le Bureau du

taxi de la Communauté urbaine de Montréal, d'autre part, trois personnes ont subi avec succès, au cours du dernier exercice, l'examen de français administré aux chauffeurs que lui adresse le Bureau du taxi.

De plus, l'Office peut orienter les candidats et les conseiller sur les cours de français offerts par divers établissements d'enseignement du Québec. Au cours de l'année, 265 personnes ont profité de ce service gratuit.

Outre l'évaluation de la connaissance du français, l'Office a aussi le mandat d'autoriser les ordres professionnels à renouveler les permis temporaires qu'ils accordent pour une période d'un an aux personnes qui ont obtenu à l'extérieur du Québec le diplôme les rendant aptes à pratiquer leur profession.

Ces permis ne sont renouvelables que trois fois et, chaque fois, l'Office doit évaluer si l'intérêt public le justifie, car pendant toute la période où une personne est titulaire d'un permis temporaire, soit au total quatre ans, elle ne répond pas aux exigences de connaissance du français que la Charte impose aux membres permanents des ordres. Au cours du dernier exercice, 34 demandes de renouvellement ont été soumises aux membres de l'Office; ces derniers ont autorisé le renouvellement des permis visés, à l'exception de trois d'entre eux.

Voici la répartition des demandes par ordre professionnel :

— Ordre professionnel des infirmières et infirmiers du Québec : 19
— Ordre professionnel des médecins du Québec : 5
— Ordre professionnel des ingénieurs du Québec : 4
— Ordre professionnel des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec : 2
— Ordre professionnel des dentistes : 2
— Ordre professionnel des chimistes du Québec : 1
— Ordre professionnel des technologistes médicaux du Québec : 1

L'Office a également autorisé la délivrance de deux permis restrictifs.

L'utilisation des nouveaux examens de français, qui ont fait l'objet d'une refonte, a débuté en janvier 2001.

Enfin, l'examen de français de l'Office a été présenté aux immigrants inscrits aux cours donnés par les carrefours d'intégration du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, et des séances d'information sur la place du français dans la profession d'ingénieur ont été offertes à la demande du Centre de la famille chinoise. L'Office a aussi participé à la création de cours de français à l'Université de Montréal à l'intention de ce groupe.

Orientation 3 – Assurer la permanence de la francisation dans les entreprises et l'Administration.

Objectif 3.1 - Mettre en œuvre les mesures et les moyens prévus pour faire en sorte que le français demeure généralisé dans les entreprises.

Résultats

Dans le but de suivre l'évolution de la situation dans le domaine de l'affichage commercial, à la demande de la ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française, l'Office de la langue française, le Conseil de la langue française et la Commission de protection de la langue française ont réalisé une nouvelle étude portant sur l'affichage commercial extérieur à Montréal. Dans cette perspective, l'affichage de quelque 3150 commerces répartis à la grandeur de l'île de Montréal a été observé. Les résultats de cette observation sont présentés dans le rapport de recherche intitulé *La langue de l'affichage à Montréal de 1997 à 1999* qui a été publié par le Conseil de la langue française.

En plus, l'Office est préoccupé par la question des exigences linguistiques à l'embauche, notamment dans les offres d'emploi publiées dans *La Presse, Le Journal de Montréal et The Gazette*. Aussi, une recherche a été mise sur pied afin d'obtenir des données précises sur la situation. Une note de recherche portant sur les données recueillies sera rédigée au cours du prochain exercice.

Afin d'« assurer la permanence de la francisation dans les entreprises », l'Office a poursuivi le traitement des plaintes concernant les entreprises de plus de 50 employés, selon l'entente établie avec la Commission de protection de la langue française. Le personnel de l'Office a ainsi traité 1060 plaintes au cours de l'exercice.

Comme l'indique le tableau suivant, ces plaintes provenaient de toutes les régions du Québec : des 942 dossiers reçus (un dossier peut comporter plusieurs plaintes), 50,2 % provenaient de la région administrative de Montréal et 13,1 % de la région de la Capitale-Nationale. Les dossiers provenant des autres régions étaient nettement moins nombreux.

Dossiers de plaintes transmis à l'Office de la langue française selon la région

(du 1er avril 2000 au 31 mars 2001)

	Dossiers reçus			
	1999-2000		2000-2001	
Région	(Nbre)	(%)	(Nbre)	(%)
Extérieur du Québec	7	0,8	6	0,6
Bas-Saint-Laurent	5	0,6	12	1,3
Saguenay–Lac-Saint-Jean	8	1,0	17	1,8
Capitale-Nationale	115	13,9	123	13,1
Mauricie	13	1,6	10	1,1
Estrie	17	2,1	34	3,6
Montréal	413	50,0	473	50,2
Outaouais	26	3,1	30	3,2
Abitibi-Témiscamingue	10	1,2	3	0,3
Côte-Nord	1	0,1	9	1,0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	9	1,1	—	—
Chaudière-Appalaches	12	1,5	14	1,5
Laval	42	5,1	81	8,6
Lanaudière	25	3,0	18	1,9
Laurentides	14	1,7	24	2,5
Montérégie	105	12,7	83	8,8
Centre-du-Québec	4	0,5	5	0,5
Total	**826**	**100,0**	**942**	**100,0**

Enfin le tableau ci-dessous indique la répartition selon l'objet des plaintes reçues. On remarquera qu'elles ont surtout porté sur la langue du commerce et des affaires, notamment sur l'emballage et l'étiquetage – article 51 de la Charte – (45,8 %), les catalogues, brochures, dépliants, annuaires commerciaux et autres publications de même nature – article 52 – (12,1 %), ainsi que sur l'affichage commercial – article 58 – (10,7 %). Les plaintes relatives à la langue de l'Administration et celles relatives à la langue du travail totalisent respectivement 5,8 % et 6,5 % de l'ensemble des plaintes reçues au cours de l'exercice.

Plaintes transmises à l'Office selon l'objet

(du 1er avril 2000 au 31 mars 2001)

	Dossiers reçus			
	1999-2000		2000-2001	
Objet	(Nbre)	(%)	(Nbre)	(%)
Qualité du français	11	1,1	1	0,1
Langue de l'Administration	80	8,1	65	5,8
Ordres professionnels	4	0,4	8	0,7
Langue de travail	72	7,3	72	6,5
Services en français	45	4,5	35	3,1
Étiquetage	396	39,9	510	45,8
Catalogues	134	13,5	135	12,1
Langue des logiciels	21	2,1	34	3,1
Contrats	30	3,0	34	3,1
Formulaires	49	4,9	44	4,0
Affichage commercial	101	10,2	119	10,7
Raisons sociales	26	2,6	15	1,3
Règlements	16	1,6	35	3,1
Autre	7	0,7	6	0,5
Total	**992**	**100,0**	**1 113**	**100,0**

Enfin, pour s'assurer que l'utilisation du français demeure généralisée dans les entreprises qui ont leur certificat de francisation, l'Office procède, tous les trois ans, à une vérification de la conformité à la Charte de la langue française. Au cours de l'exercice 2000-2001, 968 demandes de rapports triennaux ont été faites. Au 31 mars 2001, 314 des entreprises visées avaient déposé leur rapport. L'étude de 110 de ces rapports a montré que le français s'était maintenu dans 76 % des cas (84 entreprises), tandis que des mesures de redressement ont dû être mises en œuvre dans 24 % des dossiers (26 entreprises).

Objectif 3.2 - Mettre en œuvre les mesures et les moyens prévus pour faire en sorte que le français demeure généralisé dans l'Administration.

Résultats

Au 31 mars 2001, sur un total de 2712 organismes de l'Administration, 2401 étaient certifiés. Il en restait donc 311 (11 %) en évaluation ou en cours de francisation.

Outre la gestion du processus de francisation, l'Office de la langue française a poursuivi, au cours de l'exercice 2000-2001, son travail d'analyse des plans de services en français révisés qui avaient été demandés aux organismes de santé reconnus, en vertu de l'article 29.1 de la Charte, comme fournissant leurs services en majeure partie à des non-francophones en raison de l'évolution de la situation dans le réseau de la santé et des services sociaux. Ainsi, tous les plans de services demandés et reçus (57) ont été analysés par l'Office, et 47 plans (82 %) ont reçu l'approbation des membres de l'Office.

Dans le but d'évaluer si les francophones fréquentant les organismes de santé reconnus reçoivent effectivement des services en français conformément aux plans de services approuvés, l'Office a décidé de procéder à un examen minutieux de la situation en interrogeant un échantillon d'usagers sur cette question. Ainsi, quelque 600 usagers de la région de Montréal ont été invités à participer à une entrevue téléphonique et à fournir une certaine appréciation des services obtenus. Les résultats ont été consignés dans un rapport de recherche intitulé *Les services en français dans les organismes de santé reconnus fréquentés par la clientèle francophone de la RAMQ*. À la suite de cette étude, un comité interministériel a été formé ayant pour mandat de proposer des recommandations concrètes pouvant rapidement être mises en œuvre pour augmenter l'offre de services en français dans les hôpitaux reconnus de Montréal.

Conformément aux dispositions du point 27 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, les 74 ministères et organismes ayant soumis un projet de politique linguistique ont obtenu l'avis de l'Office. On a veillé à ce que la politique soit approuvée par la haute direction des ministères et organismes et

mise en œuvre dans les meilleurs délais. Au 31 mars 2001, 87 % des ministères et organismes avaient adopté leur politique linguistique et entrepris sa mise en application.

Dans le cadre de l'application du point 22 de la politique gouvernementale qui porte sur les exigences linguistiques relatives à l'attribution de contrats et de subventions par l'Administration, l'Office a continué à diffuser et à mettre à jour la liste des entreprises qui ne se conforment pas à l'une ou l'autre des étapes du processus de francisation. On peut consulter cette liste dans la section « Le français dans l'Administration » du site Internet de l'Office.

Le point 30 de la politique prévoit que l'Office doit faire état de l'application de cette politique. À cette fin, au cours du dernier exercice, l'Office a accordé une attention particulière au fonctionnement des comités permanents qui sont responsables de l'élaboration et de l'application de la politique linguistique, selon le point 26 de la politique linguistique gouvernementale. Une collecte de données a donc été réalisée, ce qui a permis de constater que 92 % des ministères et organismes avaient créé leur comité permanent, que ce comité diffusait de l'information concernant ses activités au personnel de l'organisme ou du ministère dans une proportion de 61 % et qu'il s'assurait, dans 84 % des cas, que le ministère ou l'organisme faisait état de l'application de la politique linguistique dans son rapport annuel. Les résultats de cette collecte de données indiquent également que l'adoption d'une politique linguistique a entraîné dans 81 % des cas une analyse de la situation linguistique au moment de sa mise en vigueur. À la suite de cette analyse, le comité permanent a élaboré un plan de redressement dans une proportion de 52 %, et ce plan a été réalisé en partie ou totalement dans 96 % des cas. Finalement, 63 % des répondants estiment que le comité est très utile ou assez utile quant à la réalisation du mandat reçu.

Enfin, un guide a été élaboré pour favoriser la conformité linguistique des sites Web de l'Administration. Tous les ministères et organismes ont été mis au courant de l'existence de ce nouvel outil qu'il est possible de consulter dans la section « Le français dans l'Administration » du site Internet de l'Office.

Orientation 4 – Favoriser l'usage du français dans les entreprises qui emploient entre 10 et 49 employés dans la région de Montréal.

Objectif 4.1 – Mettre en application les recommandations du Groupe de travail tripartite sur la francisation des entreprises portant sur le programme d'aide financière aux 10 – 49.

Résultats

Dans la foulée des recommandations du Groupe de travail tripartite sur la francisation des entreprises portant sur le programme d'aide financière aux 10 – 49 (rapport Grant) l'Office a créé deux programmes de subventions.

Le programme d'aide financière aux milieux de travail de 10 à 49 personnes a été mis sur pied en 1997-1998. Il a fait l'objet d'une évaluation qui a permis de préciser certaines modalités de ce programme. Le troisième et dernier appel de propositions a été lancé à l'hiver 2000 : ont été retenus cinq projets pour lesquels une aide financière totalisant 171 600 $ était prévue (voir la liste à l'annexe I). Durant l'exercice 2000-2001, 40 % de cette somme a été versée après la présentation d'un rapport d'étape par les entreprises.

Le programme de subventions pour la francisation des technologies de l'information dans les PME a été développé au cours de l'été 2000, et l'appel de propositions a été lancé à l'automne. Il s'agit d'un programme à frais partagés qui prévoit que les coûts de remplacement de logiciels et de claviers sont assumés à 50 % par l'Office. Des 37 projets soumis, 23 ont été acceptés, et 21 ont été réalisés. Une aide financière de 160 304 $ a été versée. On trouvera la liste des entreprises et des organismes dont le projet a été financé à l'annexe II.

Objectif 4.2 - Assurer la mise en œuvre du programme d'intervention auprès des entreprises qui ont entre 26 et 49 employés dans les secteurs prioritaires désignés par l'Office.

Résultats

Au cours de l'exercice 2000-2001, l'Office de la langue française a fait le bilan du projet pilote d'intervention auprès d'entreprises de 26 à 49 personnes de secteurs choisis. Ce projet avait été mis sur pied par l'Office à la suite d'une recommandation du rapport Grant, *La francisation des entreprises, une responsabilité à partager*. Il a débuté à l'automne 1997 pour

prendre fin au printemps 2000. Les objectifs poursuivis consistaient à intervenir auprès des entreprises de 26 à 49 personnes des secteurs de l'automobile, des technologies de l'information, des produits électriques et électroniques et de l'aéronautique de la région de Montréal, à procéder à une analyse de leur situation linguistique, à proposer des mesures d'amélioration de la situation du français, le cas échéant, et à en faire le suivi.

Ce bilan fait état de la très grande collaboration des entreprises invitées à participer de façon volontaire au projet, dans la mesure où très peu d'entre elles ont refusé d'accueillir les conseillers en francisation (taux de participation d'environ 95 %). Cependant, les résultats obtenus par la suite ne sont pas à la mesure des efforts déployés. En effet, après trois ans de travail, seulement 2 % des entreprises visées sont devenues conformes, 50 % ont amorcé plus ou moins timidement le travail, tandis que 48 % d'entre elles n'avaient pris aucune mesure.

L'analyse des demandes de corrections faites par les conseillers en francisation aux entreprises visitées révèle que le principal élément de non-conformité est sans contredit lié à la langue de l'informatique : 96 % des entreprises ont des correctifs à apporter relativement à l'utilisation du français dans les technologies de l'information. Outre cela, le tiers des entreprises visitées (36 %) auraient été déclarées non conformes en raison des communications internes qui ne sont pas entièrement francisées, notamment les inscriptions de sécurité et d'utilisation sur les machines et l'équipement.

Ce bilan donnera lieu à un *Document d'orientation sur la francisation des entreprises de 10-49 personnes* que l'Office présentera au début de l'exercice 2001-2002 au gouvernement.

Orientation 5 – Faire du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT) une référence dans la francophonie dans les secteurs des TIC, des sciences de la santé, du transport automobile, des troncs communs industriel et de gestion.

Objectif 5.1 – Produire juste à temps, des terminologies de qualité, adaptées socialement et culturellement aux contextes de travail auxquels elles sont destinées.

Résultats

Pour atteindre cet objectif, l'Office a créé un système d'information de gestion intégrant la rétroaction des usagers et les besoins des clientèles cibles afin de mieux adapter son offre. Ce système d'information de gestion permet de faire un relevé des termes interrogés et de classer les fiches et les domaines consultés par ordre de fréquences décroissantes. L'analyse des données a permis d'établir des stratégies et des plans de travail pour l'enrichissement et la mise à jour du GDT pour l'année budgétaire 2001-2002.

L'Office devait définir et implanter, pour le 1er septembre 2000, une offre d'assistance gratuite par courriel aux usagers québécois du GDT dans Internet. L'offre prévoyait que les questions d'ordre terminologique sans réponse dans le GDT ou encore les réponses incomplètes ou jugées insatisfaisantes par les usagers seraient traitées dans un délai de 48 heures. Le service @ssisterme a été mis à l'essai dès le mois de juillet 2000 et fonctionne à plein rendement depuis le mois de septembre. Ainsi, 1771 demandes nous sont parvenues de septembre 2000 au 31 mars 2001. Elles ont entraîné la création ou la mise à jour de 940 fiches de terminologie.

À l'aide de données de rétroinformation de plus en plus complètes, l'Office a mis à jour des éléments de stratégie afin d'orienter le développement du GDT en fonction des caractéristiques et des lacunes observées dans chaque secteur à partir de la consultation que les usagers font du GDT. Ainsi, l'enrichissement du GDT de nouvelles notions représente 30 % du résultat total et la mise à jour, 70 %.

Voici le tableau des résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés :

Champs d'intervention	Objectifs	Résultats	
		Nombre	%
Technologies de l'information	935	482	51,6
Transport et tronc commun industriel	240	172	71,7
Santé	385	392	101,8
Tronc commun de gestion	340	291	85,6
Autres domaines du GDT	520	430	82,7
Total	**2420**	**1767**	**73,0**

Au cours de l'année, l'Office devait procéder à la mise à jour des consignes méthodologiques définies en fonction des orientations et de la politique éditoriale approuvées en mai 1998. De plus, la politique terminolinguistique de l'Office sur l'emprunt et celle sur les critères d'officialisation devaient être mises à jour. En matière de méthodologie de travail, le *Guide méthodologique du Grand dictionnaire terminologique* a été mis à jour ainsi que les indicateurs de gestion touchant à la mise à jour et à l'enrichissement du GDT. Il en est de même des indicateurs de mesure de la qualité orthotypographique et grammaticale des fiches de terminologie. L'Énoncé de politique sur les

critères d'officialisation a été remplacé par une nouvelle Politique sur l'officialisation linguistique. Quant à la Politique sur l'emprunt, les travaux ont donné lieu à un abrégé d'une nouvelle politique et à une grille de traitement des emprunts qui est actuellement à l'essai.

Dans le cadre de son association au Réseau international francophone d'aménagement linguistique (Rifal), l'Office s'est donné comme objectif complémentaire d'animer et de réaliser l'Inventaire des travaux de terminologie imprimés et de ceux diffusés dans Internet afin de faire du GDT une référence obligée dans la francophonie. En regard d'un objectif de 500 titres, 600 ouvrages de terminologie ont été répertoriés sur le Web. Quant à l'Inventaire des travaux de terminologie imprimés, il s'est enrichi de 640 nouveaux titres par rapport à un objectif de 600.

Afin d'améliorer la qualité des fiches de terminologie sur le plan orthotypographique et grammatical, l'Office s'est donné un processus de révision très contraignant et une assurance qualité ainsi que des indicateurs de mesure de la qualité. L'objectif pour l'année visait à ramener le taux d'erreurs observées à 10 %. Le taux d'erreurs a diminué pour atteindre 8,5 %. L'application d'une assurance qualité, soit un deuxième cycle de révision, réduit à 0 les erreurs orthotypographiques et grammaticales.

Objectif 5.2 – Rendre accessible le contenu actuel et futur du GDT à de nouveaux segments de clientèles, tels les communicateurs et les « écrivants ».

Résultats

Le grand dictionnaire terminologique (GDT)

L'accessibilité au contenu du GDT repose dans une large mesure sur l'élimination des occurrences multiples et l'actualisation des données, d'une part, dans les secteurs prioritaires et, d'autre part, en fonction de la demande émanant directement des usagers du GDT. Le but visé est de rendre les données du GDT conformes aux caractéristiques du produit définies dans la politique éditoriale : « L'accessibilité, la convivialité, la lisibilité, l'actualité, la fiabilité et l'interaction avec les usagers constituent l'image de marque du GDT. »

Voici les résultats obtenus comparativement aux objectifs fixés :

		Résultats	
Champs d'intervention	**Objectifs**	**Nombre**	**%**
Technologies de l'information	1650	1842	111,6
Transport et tronc commun industriel	985	1033	104,9
Santé	600	516	86,0
Tronc commun de gestion	1300	1143	87,9
Autres domaines du GDT	1040	1000	96,2
Total	**5575**	**5534**	**99,3**

De plus, le respect des caractéristiques du produit énoncées précédemment nécessite une mise à niveau de la métalangue, du marquage et des symboles utilisés pour traiter les néologismes et les amérindianismes. À cet égard, 4559 fiches porteuses de néologismes ont été corrigées sur un objectif de 4400, et 93 fiches portant sur des amérindianismes ont été créées ou mises à jour sur un objectif de 40 fiches.

Pour rendre le contenu plus convivial et le mettre ainsi à la portée du plus grand nombre d'usagers, notre programmation prévoyait que 3000 illustrations seraient intégrées dans le GDT. Ainsi, 3000 illustrations ont été préparées. Toutefois, des difficultés techniques ont empêché notre partenaire Semantix d'intégrer et de diffuser ces illustrations pour le 31 mars 2001.

Dans le but de répondre plus adéquatement à la politique gouvernementale visant à rendre disponibles des contenus de langue française sur l'inforoute, l'Office a décidé de diffuser gratuitement sur le Web *Le grand dictionnaire terminologique*. Un appel d'offres limité a permis d'attribuer le contrat à l'entreprise montréalaise Semantix. Ainsi, une nouvelle version très conviviale du GDT devait être offerte à compter du 1er septembre 2000 afin de répondre au grand public dans Internet. Le service a été inauguré le 16 septembre et, depuis, le GDT remporte un succès considérable. À la fin du mois de mars 2001, plus de 120 000 usagers fréquentaient régulièrement le GDT, alors qu'on avait estimé à 50 000 le nombre d'usagers en 2003. Voici quelques statistiques d'utilisation depuis le 18 septembre 2000 jusqu'au 31 mars 2001 :

- Nombre d'accès : 15 500 000
- Nombre de recherches : 6 500 000
- Nombre de fiches visualisées : 9 500 000
- Répartition des usagers :
  ± 70 % au Québec et dans les provinces limitrophes;
  ± 25 % en Europe;
  ± 5 % dans les autres régions du monde.

Le GDT a reçu la mention « Coup de cœur » lors du gala Hommages 2001 organisé par le Secrétariat du Conseil du trésor, qui a pour but de reconnaître l'excellence des technologies de l'information et des communications dans les secteurs public et parapublic.

Par ailleurs, l'Office a continué à faire la diffusion sur cédérom des éditions 2000 et 2001 du GDT dans les réseaux de spécialistes, notamment celui de l'Agence universitaire de la Francophonie. Ainsi, 400 exemplaires de l'édition 2000 et 80, de l'édition 2001 étaient vendus au 31 mars 2001.

Dans le but d'assurer la formation d'étudiants à la consultation du GDT et d'assurer leur fidélisation à cet outil, il convenait de relancer la coopération avec les universités. Ainsi, quatre séances de formation permettant de rejoindre 140 étudiants ont eu lieu à l'École polytechnique, à l'Université Concordia, à l'Université de Montréal et à l'Université du Québec à Chicoutimi.

L'assistance linguistique et terminologique

L'assistance linguistique et terminologique centrée sur la diffusion et l'enrichissement du *Grand dictionnaire terminologique* constitue un autre moyen important de diffusion. Ce service est offert sous deux formes : les consultations tarifées et le Téléphone linguistique. Il vise notamment à offrir, moyennant une tarification de 5 $ l'appel, un accès personnalisé au GDT et aux autres ressources linguistiques de l'Office par l'intermédiaire des terminologues de l'Office et à donner un accès gratuit jour et nuit par téléphone à un répertoire d'enregistrements de nature terminologique ou linguistique.

En 2000-2001, l'Office avait prévu répondre à 6000 appels correspondant à 10 000 questions. Il a préparé une offre de service en conséquence et a établi des indicateurs, notamment quant à la durée des appels (10 minutes par appel) et des recherches pour des questions sans réponse dans le GDT (2 heures). De plus, il s'est assuré que ces recherches donneraient lieu à l'enrichissement et à la mise à jour du GDT.

Les résultats des consultations tarifées sont de beaucoup inférieurs aux objectifs : le nombre d'appels reçus s'élevant à 4619 et le nombre de questions s'élevant à 7910. Le tableau suivant en témoigne :

Indicateurs	Objectifs	Réalisations
– Nombre d'appels	6 000	4 619
– Nombre de consultations données	10 000	7 910
– Nombre de nouvelles fiches consignées dans le GDT	180	106
– Nombre de fiches mises à jour	280	334

L'Office s'est fixé deux objectifs en ce qui concerne le Téléphone linguistique, soit de répondre à 40 000 appels provenant de tout le territoire québécois et d'enrichir le répertoire des enregistrements de 25 nouveaux sujets. Dans les faits, ce service de renseignements linguistiques automatisé a permis de répondre à 28 585 appels. On assiste depuis trois ans à une diminution marquée de l'utilisation de ce véhicule de diffusion au profit, semble-t-il, du *Grand dictionnaire terminologique* et de la « Foire aux questions » (FAQ) du site Internet de l'Office. Enfin, l'Office a enrichi le répertoire du Téléphone linguistique de 25 nouveaux sujets.

Les publications terminologiques

Trois publications terminologiques, dont deux de très grande envergure, résultant d'extractions du *Grand dictionnaire terminologique* ont été préparées. Il s'agit du *Dictionnaire d'Internet, de l'informatique et des télécommunications*, du *Dictionnaire de l'industrie automobile* et du *Vocabulaire illustré de l'équipement de réception et d'expédition et notions connexes*.

Enfin, la collaboration avec la Maison Larousse s'est poursuivie. Elle a permis d'intégrer dans le Petit Larousse illustré 2002, 65 québécismes conformes au français standard en usage au Québec.

Orientation 6 – Faire en sorte que l'Administration soit exemplaire en matière de francisation et de qualité du français utilisé.

Objectif 6.1 – Assurer l'application de la politique linguistique gouvernementale dans l'Administration.

Résultats

L'exercice 2000-2001 constitue la troisième année d'une collecte de données, faite conjointement avec le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), qui porte sur l'utilisation du français dans les technologies de l'information dans les ministères et organismes. Cette activité se fait dans le cadre du dépôt du rapport annuel sur les TI (point 20 de la politique linguistique gouvernementale) et du plan triennal en ressources informationnelles (PTRI). Une telle action simplifie la collecte de données et permet de valider l'état d'avancement de la francisation des outils Internet, des logiciels d'éditique et des systèmes d'exploitation de réseaux. Cette année, les rapports ont été déposés dans une proportion de 86 % par les ministères et organismes budgétaires et non budgétaires (c'est-à-dire dont le budget, selon le cas, est voté ou non par l'Assemblée nationale.)

Le rapport de l'exercice 1999-2000, déposé en juillet 2000 au SCT, indique que 96 % des systèmes d'exploitation sont installés en français. Quant à l'utilisation du produit AutoCAD en version française, on constate que seulement 34 % des versions utilisées le sont en français. Pour ce qui concerne les banques de données nominatives, la compilation des renseignements recueillis montre que 66,5 % de ces banques respectent les caractéristiques du français (accents, cédille, tréma etc.). Il est cependant important de noter que presque dix ans après l'entrée en vigueur de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information, les trois principales banques de données nominatives au Québec, soit celle de la Régie de l'assurance maladie du Québec, de la Régie des rentes et de la Société de l'assurance automobile du Québec, ne se conforment pas à cette exigence et ne sont pas en mesure d'accentuer les adresses et le nom des personnes. Les outils FRANCIS, qui permettraient de régler la question de l'accentuation des caractères propres au français, ne sont utilisés que dans 12 % des ministères et organismes visés.

Compte tenu de ces résultats, l'Office multipliera ses interventions auprès des organismes concernés afin d'augmenter l'usage de la version française du logiciel AutoCAD et d'accroître le pourcentage de banques de données respectant les caractéristiques du français.

Enfin, à titre de membre du comité de coordination, l'Office a participé activement à la mise en œuvre de la Politique sur les marchés publics. Ce comité est dirigé par la Direction des politiques de marchés publics du Secrétariat du Conseil du trésor. Au cours du présent exercice, une action sectorielle a été amorcée en partenariat avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Commission de protection de la langue française et l'Association des fournisseurs de l'industrie de la santé du Québec (AFISQ) visant à trouver des solutions pour éviter que des fournitures médicales non conformes aux exigences de la Charte soient distribuées dans les établissements du réseau de la santé.

Orientation 7 – Augmenter l'efficacité et l'efficience de l'Office.

Plusieurs activités relevant de cette orientation ont déjà été abordées dans ce rapport. Entre autres, il y a celles relatives à la gestion des ressources humaines (section 1.5), financières et matérielles (section 1.6), ainsi que celles relatives au suivi de gestion (section 2.4) et à l'évaluation des programmes, des produits et des services de l'Office (section 2.5). De ce fait, il ne sera ici question que des activités menées dans le cadre de la gestion des ressources documentaires et des ressources informationnelles.

Objectif 7.1 – Assurer un soutien documentaire approprié à la mission de francisation et de recherche terminologique de l'organisme.

Résultats

Au cours de l'exercice 2000-2001, 12 773 visites d'usagers et usagères ont été effectuées dans les deux bibliothèques de l'Office qui assurent le soutien documentaire au personnel de l'organisme, aux entreprises, aux terminologues, traducteurs et traductrices pigistes ainsi qu'au grand public. La très grande majorité (90 %) était de l'Office même, principalement des terminologues et des conseillers en francisation. Quant aux usagers de l'extérieur, 65,7 % ont fréquenté la bibliothèque de Montréal, le tiers (37 %) d'entre eux venant des entreprises et le cinquième étant des pigistes.

Pour répondre aux besoins de ses usagers et usagères, l'Office a acquis 848 documents terminologiques ou paraterminologiques et s'est abonné ou réabonné à 119 périodiques, dont un grand nombre traitent des technologies de l'information. Les activités les plus courantes des bibliothèques se résument de la manière suivante :

	Bibliothèques		
Activités	**Montréal (Nbre)**	**Québec (Nbre)**	**Total (Nbre)**
Prêt de documents	2605	5721	8326
Prêt entre bibliothèques	1242	587	1829
Référence	1175	1015	2190

En outre, le personnel des bibliothèques a initié plusieurs usagers et usagères à la consultation des documents électroniques (ex. Internet, cédéroms et autres banques de données terminolinguistiques), a compilé 85 bibliographies et a répondu à quelque 861 demandes de renseignements sur les publications de l'organisme.

Objectif 7.2 – Implanter une gestion documentaire adaptée aux besoins actuels et futurs de l'organisme.

Résultats

Dans le but d'adapter la gestion documentaire à ses besoins actuels et futurs, l'Office a simplifié le plan de classification en vigueur, notamment les sections relatives aux activités de gestion, et adapté le calendrier de conservation qui a été soumis à l'approbation des Archives nationales. Durant la même période, les unités documentaires intéressées ont appliqué le plan soumis et ainsi contribué à valider les modifications proposées.

Objectif 7.3 – Améliorer l'ensemble des technologies de soutien des services centralisés.

Résultats

Au cours de l'exercice, plusieurs actions ont été menées en vue d'améliorer les technologies de soutien des services centralisés. Parmi celles-ci, il nous faut mentionner :

a) le rehaussement de nombreuses composantes de l'architecture technologique de l'Office dont :

- le serveur du site Internet de l'Office;
- les serveurs d'authentification de Montréal et de Québec;
- le serveur d'accès à distance (Winframe);
- le parc informatique dans son ensemble;

b) l'implantation d'un serveur de travail affecté à l'équipe du webmestre;

c) la mise à niveau pour l'ensemble de l'organisme des outils bureautiques (passage vers Office 2000);

d) l'implantation pour l'ensemble des employés du logiciel de messagerie Outlook;

e) l'implantation pour l'ensemble des terminologues de la nouvelle version de l'interface de production terminologique SAMI-32.

Beaucoup d'efforts ont aussi été consentis pour assurer la sécurité de notre environnement, soit l'implantation d'un système d'antivirus mis à jour de façon régulière à partir d'un système central, l'installation d'un nouveau bastion de sécurité et l'implantation d'un niveau rehaussé de sécurité dans la lecture des pièces jointes en provenance de l'extérieur du réseau.

Le service de soutien de la clientèle est toujours à l'œuvre : il a eu à résoudre plus de 1700 problèmes.

Enfin, des analyses ont été réalisées dans le but, d'une part, de renouveler le système central de production et de diffusion des données terminologiques et, d'autre part, d'accroître la vitesse du lien Québec-Montréal de la bande passante sur Internet.

Objectif 7.4 – Permettre l'intercommunicabilité entre le système de suivi des données de francisation et celui des plaintes.

Résultats

Au cours de l'exercice, des travaux ont été réalisés dans le but de permettre l'intercommunicabilité entre le système de suivi des données de francisation et celui du traitement des plaintes. Ainsi, conformément à l'autorisation donnée par la CPLF, il a fallu adapter, pour les conseillers en francisation de l'Office, la sécurité d'accès aux données du système des plaintes et améliorer la convivialité de certaines fonctions.

Objectif 7.5 – Développer des systèmes et des fonctions qui soutiennent la démarche de suivi de la francisation.

Résultats

Au cours de l'exercice 2000-2001, de nombreuses fonctions ont été ajoutées au système de suivi de la francisation dont :

- la personnalisation des lettres types;
- l'incorporation aux dossiers informatisés de tous les documents relatifs à la francisation des entreprises et des organismes de l'Administration;
- la réorganisation des données sur les intervenants de la francisation dans les entreprises et les organismes de l'Administration.

En outre, une attention particulière a été accordée à plus de deux cents commentaires provenant d'utilisateurs à propos du système de suivi de la francisation, ce qui a permis d'en améliorer le fonctionnement.

Enfin, en plus des suites données aux demandes d'envois massifs et aux demandes d'extractions, il faut mentionner que, pour maintenir à jour la technologie de soutien du système de suivi de la francisation, un travail de conversion à Access 2000 de l'ensemble des fonctions a été fait.

Objectif 7.6 – Harmoniser les activités informatiques de l'OLF et de la CPLF : assurer le développement et le soutien.

Résultats

Pendant l'année, le système des plaintes de la CPLF a subi de nombreuses améliorations :

- l'ajout d'une nouvelle fonction de recherche et l'amélioration des fonctions « Assignation », « Ouverture de dossier », « Recherche de dossiers de plaintes » et « Production d'extrants »;
- l'augmentation du niveau de sécurité des intervenants et la correction des problèmes de performance en modifiant le type de traitement pour la fonction recherche et pour une quinzaine d'extrants;
- des modifications au traitement des extrants par l'ajout de nouveaux motifs de fermeture;
- la nouvelle structure de sécurité pour les utilisateurs en région et la modification de 10 extrants

touchés par les changements apportés aux articles de la Charte;

- l'ajout de nouveaux regroupements de données pour créer un indicateur;
- la conversion à Access 2000 de l'ensemble des fonctions.

Objectif 7.7 – Procéder à la refonte des examens de français destinés aux candidats aux ordres professionnels.

Résultats

Deux éléments majeurs ont été ajoutés au système des examens de français au cours de l'année soit :

- l'utilisation des nouveaux cahiers d'examen corrigeables par procédé de lecture optique;
- le développement du sous-système statistique qui comprend une trentaine d'extrants.

Orientation 8 – Positionner l'Office de la langue française comme chef de file en matière de rayonnement du français.

Objectif 8.1 – Dans le cadre du plan de communication externe, contribuer à modifier la perception de l'image de l'OLF en faisant davantage connaître ses fonctions de conseil, son expertise, ses services, particulièrement dans les technologies de l'information et des communications (TIC) et en assurant la place de l'OLF sur la place publique.

Résultats

La Francofête

La cinquième Francofête, Semaine du français et de la francophonie, a donné lieu à plusieurs activités diverses dans toutes les régions du Québec, notamment au cours de la semaine du 17 au 25 mars 2001.

Des capsules d'information sur le français, le programme de la Francofête ainsi que des jeux et des concours linguistiques ont été proposés par l'Office dans un cahier thématique spécial qui a été distribué dans plus d'un million de foyers québécois et envoyé directement dans des milieux de travail. Le contenu de ce cahier était aussi accessible dans un site Internet aménagé pour la fête www.francofete.qc.ca.

Par ailleurs, plusieurs médias, notamment la société Radio-Canada et des stations de radio régionales, ainsi que des entreprises et des organismes ont présenté des jeux et des concours linguistiques en relation avec la Francofête.

Quatre grandes manifestations publiques ont eu lieu pour souligner les réalisations exemplaires d'individus et de groupes qui ont contribué à faire la promotion du français et à en assurer l'utilisation dans les différents milieux sociaux.

Un premier gala a réuni plus de 300 personnes à Montréal pour la remise des Mérites du français au travail, dans le commerce, en éducation, aux nouveaux arrivants et dans la culture. On a présenté, sur grand écran, les réalisations des lauréats et lauréates qui ont reçu par la suite les trophées et les prix remis par l'Office et ses partenaires.

Le gala des Prix Jacques-Bouchard a lui aussi rassemblé, à Montréal, plusieurs centaines de publicitaires et d'annonceurs pour souligner la qualité de la publicité faite en français dans différentes catégories (imprimé, télévision, slogan, site Internet). Cette manifestation bénéficie de l'appui et de la collaboration du Publicité-Club de Montréal.

Un dernier gala organisé par l'Office, les Mérites du français dans les technologies de l'information, a lui aussi réuni quelques centaines de personnes pour souligner des réalisations exemplaires en matière de promotion du français dans les technologies de l'information (site Internet, application logicielle, multimédia interactif, magazine ou chronique). Cette manifestation est le résultat d'un partenariat de l'Office avec la Fédération de l'informatique du Québec, le CEFRIO, le Conseil de promotion du logiciel québécois et Alliance numériQC.

La coopération internationale

Sur le plan international, l'action de l'Office vise à développer et à maintenir des liens avec des partenaires internationaux importants et s'articule autour des deux orientations suivantes, définies pour la période 1998-2001, qui s'inscrivent dans l'axe de la promotion et du développement du français :

1) faire la promotion, au Québec et à l'étranger, de la politique linguistique du Québec et de son expertise en aménagement linguistique et en terminologie;

2) soutenir le développement du français, et plus particulièrement du français scientifique et technique, ainsi que promouvoir son utilisation dans les nouvelles technologies de l'information et les industries de la langue, plus particulièrement sur les autoroutes de l'information.

Au cours de l'année 2000-2001, les principales actions de coopération de l'Office, qui visaient de nombreux objectifs liés à la mission de l'organisme, découlaient de ces deux grandes orientations. À ce titre, l'Office a poursuivi sa collaboration avec divers organismes, dont :

- Au plan multilatéral francophone, l'Agence intergouvernementale de la Francophonie (AIF) et le Réseau international francophone d'aménagement linguistique (Rifal), successeur du Rint et du Riofil.

L'Office, qui assure le secrétariat général du Rifal, a participé à la première réunion du nouveau réseau qui s'est tenue à Paris en juin 2000. Grâce au financement du Rifal, l'Office a mis sur pied un nouveau projet d'évaluation de logiciels terminotiques et a poursuivi les travaux relatifs à l'Inventaire des ressources terminologiques imprimées et disponibles en ligne. L'Office a également participé, en juin 2000 et en mars 2001 à Paris, à des réunions du Conseil international francophone des langues (Cifla), et en mars 2001, à une réunion du Réseau international du français dans le monde (Rifram). De plus, un cadre de l'Office a consacré le tiers de son temps à l'AIF en tant que conseiller linguistique. À ce titre, il a participé à diverses réunions en France et en Belgique et a notamment présenté, au Niger, un séminaire sur la politique linguistique et l'aménagement linguistique. L'Office a accueilli le directeur des langues et de l'écrit de l'Agence à l'occasion de sa visite au Québec.

- En France, la Délégation générale à la langue française (DGLF), la Commission générale de terminologie et de néologie ainsi que la Maison Larousse.

  Une mission a d'ailleurs été réalisée auprès de la DGLF dans le cadre de la coopération en matière de promotion de la langue française (Semaine du français et de la francophonie), et l'Office a reçu deux représentants de cet organisme, dont la déléguée générale ainsi qu'un chargé de mission intéressé aux pratiques linguistiques des entreprises.

- En Belgique francophone, le Service de la langue française de la Communauté française de Belgique et l'Université de Mons-Hainaut.

  Une mission a été effectuée auprès de cet établissement, et l'Office a reçu la responsable belge du projet « Norme linguistique et identité culturelle ».

- Au Pays basque espagnol, le Sous-ministère de la politique linguistique du gouvernement basque.

Dans le cadre d'une entente intervenue entre cet organisme et le Secrétariat à la politique linguistique du Québec, deux activités importantes ont été réalisées : au mois de mai 2000, l'Office a accueilli six représentants du gouvernement basque pour un séminaire d'une semaine sur la francisation des entreprises, et la partie basque a reçu, en février 2001, quatre représentants de l'Office, qui ont présenté l'expertise québécoise en matière de francisation des entreprises et de terminologie à l'occasion de deux séminaires destinés à des spécialistes provenant tant du Pays basque que de Catalogne et de Galicie.

- La Commission d'État de la langue et de l'écriture de Chine.

On a poursuivi les travaux menés dans le cadre de l'entente intervenue en 1999-2000.

- Le Comité technique 37 de l'ISO (terminologie et ressources linguistiques).

L'Office a assuré la présidence du sous-comité 1 chargé des principes et méthodes de la terminologie. Une mission a été réalisée à ce titre.

Ainsi, des missions et des activités de coopération ont été réalisées dans les domaines de la terminologie (instrumentation en terminologie), de la politique linguistique et de l'aménagement linguistique. L'Office a aussi participé à des colloques et à des conférences tenus à l'étranger, présentant son expertise en matière de terminologie à l'occasion des « Jornadas de la Tradução » à Lisbonne (Portugal) et du 10e congrès de la Fédération internationale des professeurs de français à Paris (France). Il a été invité par la Fédération des travailleurs du Québec (FTQ) à participer à une mission de francisation du secteur de l'automobile, qui s'est déroulée en Belgique. L'Office a également effectué, à la demande de NOVELL, société américaine productrice de logiciels, une mission à Provo (Utah, États-Unis), qui a permis à des conseillers en francisation de l'informatique de faire l'évaluation technolinguistique de certains produits de cette entreprise.

Au plan des relations institutionnelles, la présidente de l'Office a participé en décembre 2000 au séminaire « Le français dans une économie de la connaissance », tenu à Lyon. Par la suite, elle s'est rendue à Bruxelles à la rencontre annuelle des Conseils et organismes de la langue de France, de Suisse, de la Communauté française de Belgique et du Québec. De plus, elle a rencontré, à l'occasion de missions à l'étranger, divers interlocuteurs, dont certains membres du personnel de délégations du Québec, afin de les sensibiliser aux enjeux liés à la politique linguistique du Québec.

En matière de promotion du français, l'Office a poursuivi sa collaboration avec ses partenaires de l'entente quadripartite conclue en 1997, soit la France, la Suisse romande et la Communauté française de Belgique (CFB), dans le cadre de la Semaine du français et de la francophonie qui s'est tenue du 17 au 25 mars 2001. Comme par les années passées, les partenaires se sont tenus informés de leurs activités respectives; certaines d'entre elles étant proposées à tous les francophones.

Au total, vingt missions ont donc été réalisées pendant l'exercice 2000-2001, et l'Office a accueilli au moins treize visiteurs ou chargés de mission étrangers.

Objectif 8.2 – Valoriser la maîtrise du français comme valeur sociale et responsabiliser la population en matière d'utilisation du français en en faisant valoir les attributs économiques et la rentabilité et en développant de nouveaux partenariats, notamment avec les milieux d'affaires.

Résultats

Dans cette perspective, l'Office de la langue française a produit deux numéros doubles de la revue *Terminogramme :* les numéros 95-96 portant sur la protection internationale des minorités linguistiques et les numéros 97-98 portant sur la norme et les médias publiés par les Publications du Québec.

Une étude et une révision complète de la structure et des contenus du site Internet ont été réalisées dans le but de faciliter l'accès aux renseignements désirés et d'en enrichir le contenu par des capsules d'actualité linguistique et d'assistance terminolinguistique.

Une campagne de promotion d'envergure a été réalisée à l'intention des petites entreprises pour les inciter à franciser leurs outils informatiques. Elle visait à leur faire connaître le programme de subventions rattaché à cet objectif et à faire valoir les avantages d'utiliser du matériel et des logiciels en français.

Le GDT a fait l'objet de nombreuses activités de promotion visant à annoncer la possibilité d'y accéder gratuitement dans Internet et à montrer la convivialité de son environnement (placement média, présence dans des salons et congrès, articles dans des magazines d'affaires et dans des revues spécialisées et grand public, conférence de presse). On compte maintenant plus de 40 000 visites par jour dans le GDT.

Plusieurs activités de promotion ont été réalisées pour faire connaître et rappeler à la population l'existence des 195 capsules du Téléphone linguistique qui sont accessibles gratuitement dans toutes les régions du Québec.

On a mis au point un système de répondeur téléphonique qui offre un accès automatisé en tout temps à des renseignements sur la loi et sur les services de l'Office.

Annexe I
Entreprises et organismes qui ont reçu une aide financière de l'Office dans le cadre de son programme d'aide financière aux milieux de travail de 10 à 49 personnes

Exercice 2000-2001

1. Tam 2000 inc.
2. Institut des communications graphiques du Québec
3. Infocybe inc.
4. Union nationale des poseurs de systèmes intérieurs et revêtements souples et travailleurs d'usine
5. Les services Triad inc.

Annexe II
Entreprises et organismes qui ont reçu une aide financière de l'Office dans le cadre de son programme de subventions pour la francisation des technologies de l'information dans les PME

1. Les Entreprises Tritton ltée
2. Trudeau Corporation 1889
3. Fédération des professionnelles et professionnels de l'éducation du Québec
4. Industries Spectal inc.
5. Britz 2000 inc.
6. Keops Technologies inc.
7. 2704242 Canada inc. (Intermarché Lagoria) (Provigo)
8. Communications Métro-Mtl inc. (Auberge Lakeview)
9. Fre Composites inc.
10. Harbour Industries Canada ltée
11. Mardigrafe inc.
12. Général Signal inc. (Edwards)
13. Hôtel Ruby Foo's
14. Bermex International inc.
15. Roctest ltée
16. Les Laboratoires ITR Canada inc.
17. Evimbec ltée
18. Labre & Associés
19. Courtier Peace Bridge limitée
20. Arslan Automotive Canada ltée
21. IMS experts-conseils inc.